

# Lite får man tåla - eller?

Strukturella och intersektionella perspektiv på hot och våld mot personal i hemtjänsten

Annette Thörnquist

WORK LIFE IN TRANSITION  
# 01 2016



ARBETSLIV I OMVANDLING

## ARBETSLIV I OMVÄNDLING

är utgiven av Work, Technology and Social Change (WTS), Lunds universitet  
i samarbete med Forum för arbetslivsforskning (FALF),  
Centrum för tillämpad arbetslivsforskning och utvärdering (CTA) Malmö högskola,  
och Institutionen för arbetsvetenskap, ekonomi och miljöpsykologi, SLU Alnarp.

Redaktör: Calle Rosengren  
Ansvarig utgivare: Måns Svensson  
Redaktionssekreterare: Peter Frodin  
Redaktionsråd: Marita Flisback, Ulf Leo, Peter Lundqvist,  
Mikael Ottosson och Christina Scholten.  
Teknisk redaktör och grafisk form: Peter Frodin  
Omslagsfoto: Peter Frodin

Copyright © Work, Technology and Social Change (WTS) och författaren.

Work, Technology and Social Change (WTS)  
Lunds universitet  
Box 42  
221 00 Lund

ISBN 978-91-87521-04-1 (Elektronisk-publication)  
ISBN 978-91-87521-05-8  
ISSN 1404-8426

Tryck: Media-Tryck, Lunds universitet  
Lund 2016



**CLIMATE  
COMPENSATED  
PAPER**



**REPA**<sup>®</sup>  
A part of FTI (the Packaging and  
Newspaper Collection Service)

# Abstract

Syftet med denna studie är att bidra till ökad kunskap om hur problem med hot och våld mot personal i hemtjänsten identifieras och synliggörs i arbetet. Denna fråga studeras mot bakgrund av senare årtiondens strukturella förändringar i hemtjänstens styrning och organisering samt dess följder för personalens arbetsvillkor. Undersökningen bygger på erfarenheter från två storstadskommuner, där hemtjänsten har konkurrensutsatts genom kundval enligt Lagen om valfrihetssystem, LOV. Metoden är kvalitativ med tonvikt på djupintervjuer med anställda, fackliga företrädare och arbetsgivare. Studien har en vid definition av hot och våld som även omfattar kränkande bemötande och tilltal. Analysen utgår från ett intersektionellt perspektiv, vilket tydliggör betydelsen av föreställningar baserade på sociala kategoriseringar som klass, kön, etnicitet och ålder.

Studien indikerar att trots att det har blivit vanligare att tala om hot, våld och kränkningar mot personal inom hemtjänsten, så kan det fortfarande vara svårt att identifiera och synliggöra dessa frågor som faktiska arbetsmiljöproblem. Traditionella könskodade föreställningar om hemtjänstarbetet påverkar alljämt synen på vad de anställda "bör tåla", medan stress, hög personalomsättning och informella inslag i arbetet medför risk för underrapportering. Den starka kundorienteringen i hemtjänst som är konkurrensutsatt genom kundval, liksom inbyggda risker i systemet för osäkra anställningar och minskad tid för personalfrämjande verksamhet, bidrar också till tystnad. Till detta kommer att segregeringen av denna arbetsmarknad utifrån kön, samt i konkurrensutsättningens kölvatten alltmer också utifrån klass, etnicitet och ålder, försvagar de anställdas ställning. Sammantaget ökar risken för att problemen individualiseras och normaliseras, det vill säga att de efterhand accepteras som en del av vardagen som det blir svårt för de anställda att ifrågasätta. Studien betonar vidare att även hanteringen av konkreta fall av hot, våld och kränkande bemötande, liksom andra arbetsmiljörisker, kan påverka hur problemen synliggörs på sikt. Om "lösningen" till exempel endast är att flytta på den drabbade, angrips inte själva problemet, och frågan bör ställas i vems intresse omflyttningen ytterst sker. Studien belyser avslutningsvis vikten av att problematisera och kritiskt granska de föreställningar och den policy som styr preventionen mot hot, våld och kränkande bemötande i arbetslivet. Därvid diskuteras också huruvida dessa föreställningar kan samverka med de normaliseringsprocesser som bidrar till att osynliggöra risker i arbetsmiljön.

Nyckelord: hemtjänst, arbetsmiljö, hot och våld, kundval, intersektionalitet, normaliseringsprocesser, prevention.



# Innehåll

Förord	7
1 Inledning	9
Syfte och metod	10
Kontext, definitioner och teoretisk ansats	12
Avgränsning och disposition	13
2 Strukturella förändringar	15
Avreglering och konkurrensutsättning	15
Könstrukturer och arbetsmarknadssegmentering	17
3 Att identifiera och synliggöra problemen	20
”Lite får man tåla”	20
Att flytta på den drabbade eller utmana brukaren	23
Preferenser och föreställningar om kön	27
Hot, våld och kränkningar inom arbetsorganisationen	28
Uppsummering	32
4 En komplex arbetsmiljöfråga	34
Resurser, styrformer och prioriteringar	34
Riskbilder	36
Att möta missbruksproblem	38
5 Normaliseringsprocesser och preventionspolicy	41
6 Sammanfattning	46
Referenser	50
Intervjuer	60



# Förord

Denna rapport, *Lite får man tåla – eller? Strukturella och intersektionella perspektiv på hot och våld mot personal i hemtjänsten*, är resultatet av en studie, som genomfördes av författaren inom ramen för projektet ”Rädd på jobbet: Genus, hot och våld i arbetslivet”. Projektet bedrevs vid Ekonomisk-historiska institutionen vid Stockholms universitet och finansierades av AFA Försäkring. Det empiriska underlaget utgörs främst av djupintervjuer med anställda, arbetsgivare och fackliga representanter. Jag vill varmt tacka alla informanter som har gjort denna studie möjlig. Tack också till professor Lotta Delleve vid Kungliga Tekniska Högskolan (KTH) för värdefulla synpunkter på manuset. Min förhoppning är att resultaten ska bidra till en ökad dialog mellan parterna i hemtjänsten, inklusive kommunerna som huvudmän, kring detta komplexa arbetsmiljöproblem.

Annette Thörnquist





# 1 Inledning

*I generationer har de som arbetar inom äldreomsorgen levt med detta att 'lite får man tåla' och att det är fel på individen – inte på systemet. (Ombudsman, Kommunal)*

Arbetsmiljön inom hemtjänsten har under senare år figurerat allt oftare i den offentliga debatten. Bakgrunden är främst alarmerande rapporter från fackligt håll om underbemanning, osäkra anställningar och hög arbetsbelastning (Kommunal 2012; Wall 2013, 2014; Widmark 2014). Den officiella statistiken visar samtidigt en kraftig ökning av antalet anmälningar av arbetssjukdomar med sociala och organisatoriska orsaker, särskilt inom vård, omsorg och sociala tjänster (AV 2015a, 2015b; Försäkringskassan 2015). Anställda inom dessa kvinnodominerade verksamheter tillhör också de grupper på arbetsmarknaden som är mest drabbade av hot och våld i arbetslivet (AFA 2011; AFA 2014 s. 27; AV 2013; 2015c, 2015e; Hallberg 2011; Brå 2015). Enligt en enkätundersökning från 2012 bland drygt 1 800 av Svenska Kommunalarbetareförbundets, Kommunals, medlemmar, hade inte mindre än 57 procent av de tillfrågade inom äldreomsorgen utsatts för hot och våld under det senaste året och 43 procent uppgav att de helt enkelt inte hade tid att arbeta på ett säkert sätt (*Kommunalarbetaren*, 23 maj 2012).<sup>1</sup>

Hot och våld inom vård och omsorg har uppmärksammats i åtskilliga svenska och internationella vetenskapliga studier (Menckel 2000; Menckel & Viitasara 2002; Carlsson 2003; Viitasara 2004; Chappell & Di Martino 2006; Vaez & Voss 2009; Wikman 2014). När det gäller äldreomsorgen har forskningen främst rört vårdboendena (Arentz 2002; Åkerström 2002; Åström *et al.* 2004; Isaksson 2006; Cooper & Swanson 2002; Daly *et al.* 2011; Banerjee *et al.* 2012). Arbetsmiljöstatistiken tyder dock på stora risker även inom hemtjänsten, där mörkertalet dessutom befaras vara stort (AFA 2011; AV 2013; 2015d; *Värdfokus*, 23 november 2015). Trots det, är forskningen om hot, våld och kränkande bemötande mot hemtjänstpersonal ännu relativt blygsam (Rinnan & Sylwan 1992, 2000; Hallberg 2011; de los Reyes, González & Thörnquist 2015).

---

<sup>1</sup> De genomsnittliga siffrorna för dessa frågor i undersökningen, som också rörde arbete inom psykiatri, gruppboenden och personlig assistans, var 50 respektive 38 procent.

## Syfte och metod

Syftet med denna studie är att bidra till ökad kunskap om hur hot, våld och kränkande bemötande mot personal identifieras och synliggörs inom hemtjänsten. Denna fråga belyses och diskuteras mot bakgrund av de *strukturella förändringar* som har skett inom äldreomsorgen under de senaste årtiondena. Det gäller främst förändringar i hemtjänstens styrning och organisering genom konkurrensutsättning samt följderna av denna omvandling för personalens anställningsförhållanden och arbetsmiljö. De empiriska exemplen är hämtade från två storstadskommuner, där hemtjänsten har konkurrensutsatts genom kundval enligt Lagen om valfrihetssystem, LOV (SFS 2008:962).

Analysen utgår från ett *intersektionellt perspektiv*, vilket innebär att strukturer av över- och underordning i arbetslivet baserade på sociala kategoriseringar som klass, kön, etnicitet och ålder studeras i ett sammanhang. Därmed är det lättare att synliggöra betydelsen av föreställningar och informella hierarkier i arbetslivet samt hur dessa samverkar och reproduceras (McCall 2005; de los Reyes & Mulinari 2005; Verloo 2006; Acker 2012). Studien har tillkommit inom ramen för forskningsprojektet ”Rädd på jobbet: genus, hot och våld i arbetslivet”, som bedrevs under 2012-2015 vid Ekonomisk-historiska institutionen vid Stockholms universitet.<sup>2</sup>

Metoden är kvalitativ och det empiriska underlaget är främst baserat på 15 djupintervjuer fördelade ungefär lika mellan anställda (undersköterskor och vårdbiträden)<sup>3</sup>, representanter för deras fackliga organisation Kommunal samt företrädare för arbetsgivare (verksamhets- och personalchefer). Intervjuerna var ”öppna” och centrerade kring tre huvudfrågor som rörde: 1) informanternas uppfattning om förekomsten av hot, våld och nedsättande bemötande som arbetsmiljöproblem inom hemtjänsten; 2) om och hur problemen identifieras och synliggörs och vad som påverkar detta samt 3) hur problemen hanteras. Urvalet av informanter bland fackliga funktionärer och utförare av hemtjänst gjordes delvis med utgångspunkt i kontakter som hade etablerats under författarens tidigare forskning om arbetsförhållandena inom hemtjänsten.<sup>4</sup> När det gäller de anställda valdes personer med både kortare och längre erfarenhet av hemtjänstarbetet inom olika driftsformer. De intervjuade cheferna representerade både kommunala och privata utförare samt stora såväl som små organisationer. Intervjuerna genomfördes huvudsakligen från november 2012 till december 2013. De var enskilda och varade i 1-1,5 timmar samt bandades där informanten samtyckte till detta. I ett fall fortsatte en ung undersköterska att på eget initiativ att skicka kortare eller längre rapporter från sitt arbete per e-post, ibland

---

2 Projektet, som finansierades av AFA, omfattade även en delstudie om hot och våld i grundskolan (González 2014; de los Reyes, González & Thörnquist 2015).

3 Legitimerade yrkesgrupper ingick inte i studien.

4 Projektet ”Valfrihet och arbetsvillkor inom den kommunala vård- och omsorgssektorn: en studie av hemtjänsten” bedrevs av författaren vid Ekonomisk-historiska institutionen, Uppsala universitet under 2010-2012 och finansierades av AFA Försäkring (Thörnquist 2013).

dagligen. Korrespondensen pågick i drygt ett halvår efter intervjun i december 2013. Detta unika material, som inte i första hand handlade om hot och våld, har främst bidragit till att ge en djupare insyn i hemtjänstarbetets vardag och villkor. I samband med att slutrapporten färdigställdes i början av 2016 gjordes uppföljande intervjuer med flera av informanterna.

Utöver djupintervjuerna gjordes också några kortare informantintervjuer inriktade på konkreta sakfrågor med representanter från Arbetsmiljöverket och Sveriges Kommuner och Landsting. När det gäller Arbetsmiljöverket handlade det om att få kompletterande information om myndighetens specialinspektion inom hemtjänsten (AV 2009, 2013). Den arbetsmiljöinspektör som intervjuades gav också värdefull information kring sin egen mångåriga erfarenhet av tillsynsverksamheten inom hemtjänsten. Intervjun med tjänstemän på Sveriges Kommuner och Landsting syftade till att få en bredare bild av de strukturella förändringar som har skett inom hemtjänsten under senare årtionden.

Metoden att arbeta med djupintervjuer, vilka genomfördes i form av en dialog mellan forskare och informant, motiverades av att hot och våld ofta förekommer i komplexa sociala sammanhang. Därmed kan problemen vara svåra att definiera och känsliga att tala om. Stort utrymme gavs därför åt informanternas egna berättelser och spontana utvecklingar inom ramen för huvudfrågorna. I analysen läggs följaktligen också vikt vid att de intervjuade talade utifrån subjektiva upplevelser och olika intressen. Informanter, kommuner, företag och arbetsplatser figurerar inte med namn.

Intervjuernas funktion i denna studie inte är att avspegla någon representativitet när det gäller förekomsten av hot, våld och kränkande bemötande mot personal i hemtjänsten. Det går naturligtvis inte att dra generella slutsatser på basis av ett begränsat antal intervjuer. Avsikten är i stället att utifrån konkreta erfarenheter bland anställda, fackliga företrädare och chefer belysa problemets komplexa natur samt ge exempel på hur det identifieras och hanteras i verksamheten. Förutom intervjumaterialet bygger studien på rapporter och statistik från arbetsmarknadens parter samt från AFA Försäkring och Arbetsmiljöverket. Dessutom har material från massmedia använts, främst från tidningen *Kommunalarbetaren*. Framställningen relaterar också fortlöpande till tidigare forskning.

Det är också viktigt att hålla i minnet att de empiriska exemplen är hämtade från två storstadskommuner med en mångfald externa utförare, särskilt av servicetjänster. I landsbygdskommuner som har infört LOV är antalet utförare i regel färre och konkurrensen mellan utförarna mindre (SOU 2014:2 s. 75-77). Dessutom är kommunernas ersättningsnivåer till utförarna högre på grund av större avstånd mellan brukarna och rutiner för arbete och resor kan vara annorlunda organiserade än i städerna. Sammantaget får detta effekter för hur konkurrensutsättningen påverkar arbetsförhållandena.

## Kontext, definitioner och teoretisk ansats

En viktig utgångspunkt för föreliggande studie, liksom för projektet som helhet, har varit att förekomsten av hot, våld och kränkande bemötande i arbetslivet inte bör reduceras till isolerade händelser med fokus på konstellationen förövare och offer. Hot och våld studeras i stället utifrån ett *arbetsmiljöperspektiv*, där problemen analyseras i en bred social kontext, som tar hänsyn både till betydelsen av strukturella förändringar i verksamheten och till informella hierarkier i arbetslivet. Den *kontextuella* ansatsen kombineras med en *vid definition* av begreppet hot och våld, som inbegriper fysiskt våld såväl som verbalt våld, inklusive hot, kränkande omdömen och nedsättande tilltal. Tanken med att använda en bred definition är att bättre kunna greppa problemens komplexitet.

Hot och våld har i litteraturen definierats på olika sätt beroende på den aktuella kontexten och på vilken teoretisk utgångspunkt studierna har. Begreppet kan också definieras på olika sätt i olika verksamhetsområden (Estrada *et al.* 2007; de los Reyes & Yazdanpanah 2011; Wikman 2008, 2012). Valet av en vid definition för denna studie relaterar främst till Arbetsmiljöverkets föreskrift AFS 1993:2, där hot och våld kan omfatta såväl mord som trakasserier (s. 5), samt till Arbetsmiljöverkets kunskapsöversikt av hot och våld inom vård och omsorg, där fördelarna med en vid definition framhålls (Hallberg 2011 s. 9). Bland annat betonas att "hot" kan inbegripa kränkande bemötande, nedsättande omdömen och sexuella trakasserier (jfr. Arentz 1998, 2001). "Våld" definieras på basis av det internationella forskningsläget som "en avsiktlig, eller synbarligen avsiktlig, aggressiv handling, som leder till psykisk eller fysisk skada hos en annan människa" (Hallberg 2011 s. 9; jfr. Steinmetz 1986, Rippon 2000; Nolan *et al.* 2001). Generellt sett har trenden gått mot att den sociala definition av hot och våld har breddats, vilket även har påpekats i kriminologiska studier (Wikman 2008; von Hofer 2006; Parent-Thirion *et al.* 2007).

En kontextuell ansats och bred definition av problemet möjliggör en djupare förståelse av de sociala och organisatoriska sammanhangen kring hur hot och våld i arbetslivet genereras samt hur problemen identifieras och hanteras i konkreta sammanhang. Att nedskärningar och arbetsorganisatoriska förändringar spelar roll för förekomsten av hot och våld i arbetslivet har påtalats även i tidigare studier (t. ex. Hallberg 2011; Banejeere *et al.* 2012; Jerre 2009; Wikman 2012, 2014). I föreliggande studie kombineras den kontextuella ansatsen med det intersektionella perspektivet.

Psykosociala arbetsmiljöproblem såsom frågor om hot, våld och nedsättande tilltal handlar också om föreställningar, värderingar och normer, som både kan bidra till att generera problemen och påverka hur de identifieras och hanteras. Inom hemtjänsten tas könsstrukturen ofta för given, eftersom arbetet traditionellt har utförts av kvinnor. Risken är därmed att denna genusordning inte problematiseras eller relateras till andra strukturer av över- och underordning i arbetslivet. Detta understryker behovet av det *intersektionella* perspektivet, där betydelsen av kön som nämnts analyseras i samspel

med andra sociala kategoriseringar, såsom klass, etnicitet och ålder. Därmed kan den samlade effekten av hur dessa föreställningar påverka relationer i arbetslivet tydliggöras.

Ett brett socialt perspektiv och en intersektionell ansats gör det också lättare att identifiera de *normaliseringsprocesser* som bidrar till att hot, våld och kränkande bemötande kan bli inslag i arbetslivet som efterhand accepteras som "normala".<sup>5</sup> "Normaliseringsprocesser" i denna bemärkelse relaterar till maktförhållanden inbäddade i sociala strukturer och har använts främst i analys av våld i privata relationer (Lundgren 2004; SOU 2004:121). Begreppet kan dock med fördel användas även i studier av relationerna i arbetslivet (Virkki 2007; Andersson 2007; de los Reyes, González & Thörnquist 2015). Normalisering av hot och våld tangerar också begreppet strukturellt våld, vilket myntades inom fredsforskningen (Galtung (1969) men som har kommit att användas även inom andra discipliner för att belysa strukturella och organisatoriska faktorerens betydelse för hur våld genereras (Farmer *et al.* 2006; Daly *et al.* 2011; Banerjee *et al.* 2012).

I samband med diskussionen av normaliseringsprocesser i föreliggande studie problematiseras också den policy som styr preventionen mot risker i arbetsmiljön. Därvid används begreppen *dispositionsprevention* och *expositionsprevention* (Diderichsen & Jahnert 1983). Det förstnämnda begreppet refererar till synsättet att preventiva insatser främst bör inriktas på individens egenskaper och beteende, medan det senare implicerar uppfattningen att preventionen bör fokusera på att begränsa exponeringen för risker i själva miljön.

## Avgränsning och disposition

Hot och våld i arbetsmiljön handlar om relationer och maktstrukturer som rör olika sociala konstellationer, i det här fallet relationer mellan hemtjänstpersonalen och vårdtagarna/brukarna, deras anhöriga eller andra som eventuellt vistas i hemmet. Det kan också handla om relationerna inom själva arbetsorganisationen mellan anställda och ledning eller mellan anställda inbördes (AFS 1993:2; AV 2015b, 2015d). I hemtjänsten, liksom i andra verksamhetsområden inom vård och omsorg, är det i första hand förhållandet till vårdtagaren som förknippas med risker för hot och våld som arbetsmiljöproblem. Konflikter inom arbetsorganisationen kan emellertid också påverka relationen mellan personal och vårdtagare, inte minst om tidspressen i arbetet är hög och bemanningen och personalkontinuiteten är låg (Rinnan & Sylwan 2000; Menckel & Viitasara 2002; Hallberg 2011; Wikman 2014). Hot, våld och kränkningar i hemtjänsten kan också riktas från personalen mot vårdtagarna/brukarna, vilket dock inte har behandlats inom ramen för detta projekt. Även om det kan finnas kopplingar mellan problemet inom olika sociala konstellationer i omsorgsarbetet, kräver frågan om hot och våld mot vårdtagare sin egen studie.

---

5 I psykologisk forskning har begreppet normaliseringsprocesser vanligen använts i den motsatta betydelsen, dvs. att ett avvikande tillstånd återgår till det normala.

Framställningen fortsätter enligt följande. I avsnitt 2, som är en problemorienterad bakgrundsteckning, behandlas strukturella förändringar inom hemtjänstens styrning och organisering sedan 1990-talets början samt frågor om segmenteringen av denna arbetsmarknad utifrån såväl genus som klass, etnicitet och ålder. Avsnitt 3 belyser utifrån det kontextuella och intersektionella perspektivet samt med konkreta exempel från intervjuerna problemen med att identifiera och synliggöra hot, våld och kränkande bemötande om faktiska arbetsmiljöproblem i hemtjänsten. I avsnitt 4 fördjupas diskussionen av denna komplexa arbetsmiljöfråga utifrån konkreta exempel på riskbilder och hur de hanteras. Avsnitt 5 innehåller några avslutande reflexioner som betonar vikten av att utifrån ett historiskt och kritiskt perspektiv problematisera de föreställningar och intressen som styr preventionen mot risker i arbetsmiljön. I avsnitt 6, slutligen, sammanfattas studien.

## 2 Strukturella förändringar

Äldreomsorgen i Sverige har under senare årtionden genomgått stora strukturella förändringar. Till bakgrunden hör politiska krav på besparingar och ökad effektivitet inom den offentliga sektorn samt inflytande av marknadsorienterade strategier för hur välfärdssektorn bör styras och organiseras (Szebehely 2011; Meagher & Szebehely 2013). I detta bakgrundsavsnitt ges en översikt av denna omvandling med fokus på hur förutsättningarna för hemtjänstarbetet har förändrats.

### Avreglering och konkurrensutsättning

Marknadstänkande, avregleringar och konkurrensutsättning har alltsedan 1980-talets slut alltmer kommit att präglade utvecklingen inom den offentliga sektorn i linje med det komplex av idéer och strategier som brukar benämnas *New Public Management*, *NPM* (Hood 1995; Almquist 2006; Larsson, Letell & Thörn 2012; Bergman 2013). För kommunerna blev 1991 års kommunallagsreform (SFS 1991:900) en viktig juridisk grundval för denna process. Kommunerna fick nu större möjligheter att själva styra och organisera sin verksamhet och fick också rätt att separera uppdragen som beställare och utförare. Den så kallade beställar-utförarmodellen, BUM, kom att få stor betydelse för omstruktureringen av bland annat äldreomsorgen (Szebehely 2011 s. 210). Under 1990-talet skedde konkurrensutsättningen inom denna sektor främst genom entreprenadupphandling (outsourcing) enligt Lagen om offentlig upphandling, LOU (SFS 1992:1528, sedermera SFS 2007:1091). Systemet med kundval fick sitt genombrott under 2000-talet, särskilt efter tillkomsten av Lagen om valfrihetssystem, LOV (SFS 2008:962) och då främst inom hemtjänsten (Olsson & Ingvad 2006; Szebehely 2011; Blomqvist 2004; Erlandsson et al. 2013).

Kundval inom hemtjänsten innebär att personer som är berättigade till hemtjänst kan välja mellan hemtjänst i kommunens egen regi och externa utförare som har godkänts av kommunen. Omkring 60 procent av landets 290 kommuner hade i april 2016 infört LOV, främst inom hemtjänsten (SKL 2016).<sup>6</sup> Kommunen är en viktig aktör

---

<sup>6</sup> LOV-reformen är obligatorisk för landstingens primärvård sedan 2010 men frivillig inom socialtjänsten. I april 2016 hade 158 kommuner infört LOV och 18 hade beslutat att göra det. Samtidigt har andelen kommuner som beslutat att inte införa reformen ökat från 27 år 2013 till 46 år 2016 och 6 kommuner har avbrutit LOV (SKL 2016).

i systemet, både i egenskap skapare denna så kallade *quasimarknad* (le Grand & Barlett 1993; le Grand 2007; Kastberg 2005; Bredgaard & Larsen 2006) och som huvudman för äldreomsorgen samt som utförare. Verksamheten är fortfarande skattefinansierad och kommunerna ersätter utförarna (externa utförare såväl som den i egen regi) med ett fast timpris, som i princip ska vara lika för alla utförare, men som kan variera utifrån till exempel inriktningen på de tjänster som utförs samt om de bedrivs under dagtid eller nattetid, i tätort eller glesbygd. Det råder således ingen fri prisbildning på denna marknad, utan konkurrensen ska ske genom kvalitet (Kastberg 2005, 2011; Bergman 2013; Erlandsson et al. 2013). Kundvalssystemet ska främja mångfald och valfrihet och förutsätter i så måtto en viss överetablering (Kastberg 2005). Det faktum att alla utförare som godkänns av kommunerna ska ha tillgång till marknaden medför dock risk för alltför stor överetablering och därmed också underbudskonkurrens. I praktiken har detta problem uppstått främst i större städer, där många utförare föredrar att etablera sig.

Genom den så kallade Ädelreformen, som trädde i kraft år 1992 (Regeringens proposition 1990/91:14), fick kommunerna ett samlat ansvar för långvarig vård och omsorg om äldre och personer med funktionsnedsättning. Kommunerna blev bland annat skyldiga att inrätta särskilda boendeformer för personer med behov av särskilda omsorgs- och stödåtgärder och fick även ansvaret för de sjukhem, som tidigare hade legat under landstingen. Dessutom kunde kommunerna nu även överta hemsjukvården. De äldre skulle i möjligaste mån kunna bo kvar i sina hem eller i särskilda boenden med hemmiljön som förebild. Detta innebar i praktiken också att de som beviljades hemtjänst kunde ha ett betydligt större och mer sammansatt vårdbehov än tidigare. Kommunerna blev också betalningsansvariga för medicinskt färdigbehandlade personer inom den kroppsliga akutsjukhusvården och inom geriatriken (SFS 1990:1404). Genom den så kallade psykiatrireformen vid mitten av 1990-talet kom kommunernas betalningsansvar att omfatta även personer som efter tre månaders sammanhängande kvalificerad psykiatrisk vård ansågs medicinskt färdigbehandlade (Regeringens proposition 1993/94:218). Hemtjänstens ansvarsområde har således vidgats betydligt. I konsekvens med detta har arbetet också blivit alltmer komplext, vilket även får följder för arbetsmiljön.

Det har också skett stora förändringar i fråga om politiska prioriteringar och fördelning av resurser inom äldreomsorgen. Enligt Szebehely och Ulmanen (2012, s. 6) försvann var fjärde plats i äldreboendena under perioden 2001-2012, motsvarande omkring 30 000 platser. Därefter beräknas ytterligare 2 000 platser ha försvunnit (SVT *Nyheter*, 18 januari 2016). Även om hälsoläget bland den växande andelen äldre i samhället har förbättrats, så har besparingskrav, effektivitetskrav och omdisponeringarna av resurser inom äldreomsorgen medfört att trycket på hemtjänsten har ökat markant. Kommunerna satsar också i första hand på personer med ett omfattande vårdbehov, vilket också har bidragit till att de som vårdas inom hemtjänsten har blivit allt äldre och sjukare. Samtidigt har anhängsvården ökat, särskilt bland medelålders döttrar till lågutbildade äldre (Lorentzi 2011; Ulmanen 2015). Vidare har allt fler volontärförmedlingar



startats för frivillig arbetskraft, genom vilka främst äldre personer, men i viss mån även skolungdomar, förmedlas till äldreomsorgen. Under 2000-talet har det skett en femfaldig ökning och trenden tycks fortsätta. Det är främst kommunerna själva som har initierat denna verksamhet, vilket tyder på att huvudorsaken är besparingsmotiv (SVT Nyheter, 22 februari 2012; jfr. Socialstyrelsen 2012; Österman & Hagman 2015).

”Äldre som vårdar äldre” har också blivit en affärsidé bland andra på hemtjänstens kundvalsmarknad – ett sätt för de konkurrerande utförarorganisationerna att profilera sig och samtidigt sänka sina arbetskostnader. Att erbjuda hemtjänst, i detta fall främst servicetjänster som utförs av personer som är 55+ eller pensionerade, marknadsförs som ett sätt att ge brukaren ”det lilla extra” eller tjänster med ”guldkant” (Thörnquist 2014 s. 132-136; 2013 71-72). Företagen är i regel små, men i vissa fall handlar det om bemanningsföretag med verksamhet i flera kommuner. Konceptet bygger ofta på informella relationer mellan den anställde och brukaren, vilket i reklamen ofta framhålls som ”mjuka”, icke mätbara värden. Det innebär också att arbetsgivarens förväntningar på personalen kan vara oklara, vilket ökar risken för självexploatering, det vill säga att de anställda pressar sig själva utöver de formella ekonomiska och avtalsmässiga ramar som finns. Personalen anställs vanligen ”på timmar” och ”vid behov”. Även om sådana arrangemang för anställningen accepteras av bägge parter, och arbetsgivarna betonar att pensionärer på detta sätt kan jobba när det passar dem, så handlar det principiellt sett om osäkra och ibland oklara anställningsvillkor. Sporadiskt arbete innebär också att de anställda har begränsade möjligheter att delta i personalmöten där man kan hålla sig uppdaterad om arbetsmiljön. Att använda pensionerade arbetare som en konkurrensfördel medför också risk för underbudskonkurrens, eftersom arbetarna utgör en reservarmé av billig arbetskraft. I detta sammanhang bör nämnas att många äldre kvinnor med dålig pension måste arbeta för att få ekonomin att gå ihop (*ibid.*).

Genom att inslaget av tillfälligt och informellt arbete har ökat i hemtjänstarbetet under senare årtionden, har det blivit svårare att kontrollera förekomsten av hot, våld och kränkande bemötande mot personal. Därmed kan det också finnas ett växande mörkertal.

## Könsstrukturer och arbetsmarknadssegmentering

Hemtjänsten i Sverige utvecklades under efterkrigstiden från ett tillfälligt arbete för hemmafruar, organiserat inom ramen för frivilligorganisationer och kommuner, till ett kvinnligt kodat lönearbete inom den offentliga sektorn (Fahlström 1998; Motevasel 2002; Sörensdotter 2008; Hjalmarsson 2009). I det historiska perspektivet är därför lätt att ställa sig frågan om det idag finns tendenser till en reaktivering av vissa gamla mönster för verksamhetens organisering. Hemtjänstens arbetsmarknad har också under årtiondena förblivit starkt könssegregerad; idag är cirka 86 procent av de anställda är kvinnor (AV 2013). Andelen män har dock ökat något över tid, bland annat på grund av en medveten rekrytering (Storm 2012). I storstäderna är både andelen män och

den etniska mångfalden bland hemtjänstpersonalen störst.<sup>7</sup> Ett annat tydligt drag i den sociala strukturen är den höga medelåldern, omkring 45 år (Kommunal 2012 s. 14).

Återväxten av arbetskraft inom hemtjänsten är svag på grund av pensionsavgångar och rekryteringssvårigheter. Fackliga rapporter visar att visstidsanställningarna har ökat inom äldreomsorgen under senare år och att de ofta tenderar att bli varaktiga samt att omsorgsutbildning inte heller är någon garanti för att få tillsvidareanställning (Ölmebäck 2011; Wall 2014). Tillfälligt anställda har både svagare ställning på arbetsmarknaden och begränsade möjligheter att komma in i ett långsiktigt arbetsmiljöarbete eller annan personalfremjande verksamhet som kan förebygga arbetsskador. Det gäller inte minst preventionen mot psykosociala problem som hot och våld, det vill säga frågor som kan vara svåra att ta upp till diskussion på arbetsplatserna.

LOV-reformens jämställdhetspolitiska målsättning var främst att öka andelen kvinnliga småföretagare inom välfärdssektorn. Reformen har visserligen lett till en ökning av små aktörer på hemtjänstens kundvalsmarknad – om än med stora regionala variationer – och många företag drivs framgångsrikt av kvinnor (Tillväxtverket 2012; SOU 2014:2). De stora företagen dominerar dock marknaden. Sundin och Tillmar (2010) påvisade i en studie av LOV-utförare i Linköpings kommun även tendenser till ökad maskulinisering på ledande poster i större utförarorganisationer.

I reformens mångfalds- och jämställdhetspolitiska ambitioner ingick också att ökad konkurrens även skulle skapa bättre arbetsvillkor, dels för att de anställda kunde starta eget, dels för att ökad mångfald även förutsattes leda till ökad konkurrens om arbetskraften. En intersektionell analys av utvecklingen tyder snarare på det motsatta (Thörnquist 2014). Det är av flera skäl ett stort risktagande att etablera sig som småföretagare på denna marknad, inte bara för att det är svårt att konkurrera med större och mer resursstarka aktörer som kan utnyttja stordriftens fördelar. Osäkert kundunderlag och låga ersättningsnivåer från kommunerna kan också medföra hårda villkor, både för småföretagarna själva och för deras eventuella anställda. Eftersom arbetskostnaderna utgör den största delen av produktionskostnaderna inom hemtjänsten, är det främst där besparingar görs. Dessutom finns problemet med överetablering och hög omsättning av LOV-utförare med inriktning på städ- och andra servicetjänster i främst innerstadsområdena. En bidragande orsak till denna överetablering är möjligheten att rekrytera billig arbetskraft via Arbetsförmedlingens arbetsmarknadsprogram, vilket betyder kraftigt subventionerade lönekostnader. Följden har i många fall blivit konkurrens med dåliga arbetsvillkor och det har i praktiken blivit en konkurrensnackdel att ha kollektivavtal.

I vissa fall har oseriösa utförare krävt att anställda ska betala kostnader för resor i arbetet och även städmaterial, trots att det åligger arbetsgivaren att stå för resor och andra omkostnader för arbetets utförande. Låga ersättningsnivåer och det faktum att restiden inte kan faktureras har i sådana fall ibland använts som argument från

---

7 Uppgifter per e-post från Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, 6 februari 2014.

utförarnas sida. Det finns också exempel på företag som anlitat egenföretagare som i praktiken arbetat under anställningsliknande förhållanden. Därmed kan arbetsgivaren kringgå kollektivavtal, skatter och arbetsgivaravgifter. Dessa företeelser underminerar arbetstagarbegreppet och därmed också arbetsrätt och kollektivavtal (ibid., se även 2013 s. 67-69 och 2015 s. 427).

Mångfaldstanken i LOV-reformen och principen att konkurrens ska ske med kvalitet och inte med pris, innebär också att utförarna ska uppmuntras till att hitta sin *nisch* som konkurrensfördel (Regeringens proposition 2008/09:29 s. 134). Sådana profileringar kan handla om olika former om medicinsk eller annan professionell specialkompetens, till exempel demensvård. Många utförare (särskilt små aktörer) profilerar sig också, som redan nämnts, genom att erbjuda äldre arbetskraft. Den vanligaste nischen bland små utförare av servicetjänster är dock baserad på språk och kultur, vilket naturligtvis i sig är viktigt i ett mångkulturellt samhälle. I vissa fall kan dock företag med endast ett par registrerade anställda uppge att de tillhandahåller tjänster på 10-12 språk, eller att utbudet av personal med olika språkkunskaper kan ökas ”vid behov”. Personer med utländsk bakgrund rycks då inte sällan in tillfälligt och betalas per timme, vilket naturligtvis innebär mycket osäkra anställningsvillkor samt bidrar till segregering av arbetsmarknaden (Thörnquist 2013 s. 62-72, 2014 s. 127-136).

Hemtjänsten är således inte bara ett tydligt exempel på en arbetsmarknad som sedan gammalt har varit segregerad och segmenterad (Deakin 2013) utifrån kön. I avregleringens och konkurrensutsättningens spår pågår också i ökad utsträckning en segmentering utifrån ålder, etnicitet och klass. Äldre, utrikesfödda och arbetslösa används i hög grad som billig arbetskraft och språk, kultur och ålder används som konkurrensfördelar på kundvalsmarknaden. Eftersom detta i många fall också innebär konkurrens med dåliga anställnings- och arbetsvillkor, ökar sannolikheten för mörkertal i fråga om arbetsmiljörisker, inklusive hot, våld och kränkande bemötande.

### 3 Att identifiera och synliggöra problemen

Vård och omsorg i ordinärt boende har alltid varit förenat med en inbyggd arbetsmiljöproblematik i både fysisk och psykosocial bemärkelse. Även om Arbetsmiljölagen och Arbetsmiljöverkets föreskrifter reglerar arbete i eget hem (AFS 1990:18, från 31 mars 2016 ersatt med AFS 2015:4), så är det i praktiken betydligt svårare att organisera och kontrollera arbetsmiljön i hemmen jämfört med de förutsättningar som råder i institutionella boendeformer (AV 2009). Hemtjänstarbetet har som nämnts också blivit alltmer sammansatt bland annat genom kommunernas ökade ansvar för personer med psykiska funktionshinder. Dessutom har demenssjukdomarna ökat markant under senare år, delvis beroende på att andelen personer över 85 år har ökat (Mathillas, Lövheim & Gustafson 2011). Det kan i praktiken också vara svårt att förena krav på arbetsmiljön i hemmet med respekten för vårdtagarens personliga integritet och inflytande på omsorgen. I ett kundvalssystem, där det gäller för utförarna att kontinuerligt värva och behålla ”kunder”, kan detta dilemma också få en ekonomisk dimension. Hur identifieras då problem med hot, våld och kränkande bemötande mot personal inom hemtjänsten, och i vad mån synliggörs de som faktiska arbetsmiljöproblem? I följande avsnitt diskuteras dessa frågor utifrån de erfarenheter som framkom i intervjuerna med anställda, fackliga representanter och chefer. Den *intersektionella* ansatsen används för att tydliggöra betydelsen av föreställningar kring hemtjänstarbetet och *normaliseringsprocesser* är ett centralt begrepp i diskussionen kring huruvida problemet synliggörs eller ej.

#### ”Lite får man tåla”

Att personal inom äldreomsorgen utsätts för hot, våld och nedsättande bemötande och tilltal betraktades länge som ett givet inslag i arbetet som inte tolkades i termer av arbetsmiljöproblem. Detta synsätt påverkar fortfarande hur problemen identifieras och hanteras på arbetsplatserna (Rinnan & Sylwan 2000; Åkerström 2003; Motevasel 2002; Åström et al. 2004; AV 2009). Den inledningsvis citerade ombudsmannen på

Kommunals förbunds kontor menade, att även om sådana föreställningar är seglivade, så kan man dock se tendenser till förändring.

*I generationer har de som arbetar inom äldreomsorgen levt med detta att 'lite får man tåla' och att det är fel på individen – inte på systemet. Följden blir att man inte talar om hot och våld. Nu börjar det i alla fall bli mer legitimt att tala om problemet, så att man kan göra något åt situationen. Det har också blivit mer accepterat att sätta gränser, men det är en lång väg att gå.<sup>8</sup>*

Vad är då "hot och våld" utifrån facklig synvinkel?

*Vi använder hot och våld som ett samlingsbegrepp. Hot och kränkande bemötande är när en individ anser sig ha blivit behandlad så. Detta ska inte få förekomma – inte i någon konstellation på arbetsplatserna.<sup>9</sup>*

Ombudsmannen underströk dock att denna utgångspunkt inte ska tolkas som att upplevd utsatthet för hot och våld ska ses som ett individuellt problem, utan att det måste identifieras och diskuteras i ett bredare arbetsmiljösammanhang. Detta förutsätter ett organiserat arbetsmiljöarbete med tydliga handlingsplaner. De intervjuade fackliga representanterna menade att det förebyggande arbetet mot hot och våld i arbetsmiljön i vissa avseenden hade förbättrats under senare årtionden, särskilt i fråga om demensproblematiken. Samtidigt underströk de, liksom den intervjuade arbetsmiljöinspektören, att underbemanning, ensamarbete, ökad tidspress samt minskad tid för handledning och utbildning, generellt sett ökar risken för att utsättas för hot och våld i relation till brukarna.<sup>10</sup>

När det gäller hemtjänst som har konkurrensutsatts genom kundval finns det strukturellt inbyggda risker i systemet för osäkra anställningar, ökad stress och minskad tid för personalfrämjande verksamhet, vilket har betonats i författarens tidigare studier (Thörnquist 2013, 2014). Den kontinuerliga kampen om kunderna, osäkerhet om kundunderlag och låga ersättningsnivåer kan lätt bli ett argument för att pressa arbetskostnaderna. Om ersättningsystemet bygger på "utförd tid" – det vill säga att utföraren endast kan fakturera kommunen för den tid som personalen är hos eller med brukaren – blir det den "brukarnära" tiden den som är den ekonomiskt intressanta för arbetsgivaren. Därmed är risken stor att tid för resor, arbetsmiljöarbete, utbildning och annan personalfrämjande verksamhet slimmas in.

---

8 Intervju med ombudsman (1), Kommunal, februari 2012.

9 *Ibid.*

10 *Ibid.* Intervju med ombudsman (2) Kommunal, februari 2012; uppföljande intervju, juni 2013 och januari 2016; intervju med tjänsteman på Kommunal, mars 2013.

Dessa samband bekräftades i samtalen med informanterna i denna studie, inte bara från arbetstagarnas och de fackliga representanternas sida, utan i viss mån även från chefernas håll. Intervjuerna indikerade också överlag, att även om det har blivit vanligare att tala om hot och våld mot personal inom hemtjänsten och riktlinjer för hur problemen ska hanteras i ökad utsträckning har förts in i handlingsplanerna, så är det fortfarande många anställda som inte vågar eller vill ta upp saken med ledningen eller med fackliga förtroendemän och ibland inte heller med arbetskamraterna. De fackliga representanterna betonade att otrygga anställningar är en viktig orsak till denna tystnad. En av ombudsmännen bekräftade också i en uppföljande intervju, att detta samband har blivit alltmer tydligt.

*Många anställda befarar, att om de berättar att de utsätts för hot, våld och kränkningar, så signalerar de 'svaghet' – att de inte klarar av arbetet. De undviker därför att anmäla och lägger i stället skulden på sig själva av rädsla för att inte ska få fortsätta jobba eller få en fastare anställning. Vi har sett hur det här problemet har ökat i takt med att visstidsanställningarna ökar.<sup>11</sup>*

Från fackligt håll framhölls också att problemet även var relaterat till kön, etnicitet och ålder. Till exempel kunde tystnaden vara stor bland många utrikes födda kvinnor.

*Det är mycket vanligt att kvinnlig hemtjänstpersonal med utländsk bakgrund inte säger något. Här måste chefen träda in och agera så snart något uppdagas. Det är viktigt att det kommer fram så att man kan ta tag i problemet och bygga upp stödjande strukturer och rutiner på arbetsplatsen.<sup>12</sup>*

Mörkertalet befarades också vara stort bland unga vikarier. En intervjuad manlig semestervikarie, som nyligen hade gått ut gymnasiet och som arbetade inom ett stort privat vårdbolag, är ett gott exempel. Han hade vid upprepade tillfällen blivit utsatt för kränkande bemötande av en manlig vårddagare, som enligt arbetsledningen inte hade demensproblem eller psykiska funktionshinder. Semestervikarien menade att det inte gick att ta miste på att orsaken var att han var man, ung och ny på jobbet.

*Han (vårddagaren) ville inte ha killar, han ville inte ha nya och han ville inte ha invandrare. Han kunde säga till mig typ, 'du är värdelös' och 'hur kunde du få det här jobbet?' Om han hade vetat att jag till hälften är chilensare, hade det väl blivit ännu värre.<sup>13</sup>*

---

11 Uppföljande intervju med ombudsman (2), Kommunal, januari 2016.

12 Intervju med ombudsman (1), Kommunal, februari 2012.

13 Intervju med semestervikarie i stor privat utförarorganisation, december 2013.

Trots att semestervikarien var mycket illa berörd av bemötandet, så rapporterade han inte problemet till ledningen. Anledningen var främst att han bara skulle arbeta över sommaren. Han trodde inte heller att en anmälan, som skulle göras skriftligt, skulle vara värt besväret och leda någonstans. Den uppfattningen hade även flera av de andra yngre anställda på arbetsplatsen, menade han, och för övrigt fanns det inte tid för att göra en skriftlig rapport under arbetstid.<sup>14</sup>

Intervjuerna med de anställda gav å andra sidan också exempel på att det ibland kunde vara unga vikarier som ifrågasatte organisationen och agerade som *whistle blowers*. Brister i arbetsmiljön kunde framstå tydligare för dem som arbetade tillfälligt, och eftersom de ofta hade andra framtidsplaner, så kunde de vara mer frispråkiga i sin kritik.<sup>15</sup>

Tillfälligt anställda med ringa erfarenhet av arbetet, inklusive unga semestervikarier, utgör dock generellt sett en växande riskgrupp inom hemtjänsten när det gäller att utsättas för hot, våld och kränkande bemötande såväl som andra risker i arbetsmiljön. Det är också ett generellt problem på arbetsmarknaden som bör uppmärksammas mer i forskningen och problematiseras utifrån ett intersektionellt perspektiv som tar hänsyn till såväl klass och ålder som kön och etnicitet (jfr. de los Reyes & Yazdanpanah 2011; de los Reyes, González & Thörnquist 2015). Studien tyder också på att det är en fråga som även behöver uppmärksammas betydligt mer i den praktiska verksamheten.

## Att flytta på den drabbade eller utmana brukaren

Det finns ett komplext samband mellan hur problem i arbetsmiljön identifieras och hur de hanteras på arbetsplatsen. Hur man angriper ett problem är naturligtvis alltid beroende av hur det identifieras och bedöms i sin konkreta kontext. Men själva hanteringen kan också påverka hur problemen identifieras och synliggörs på sikt. Detta samband var särskilt tydligt när det gällde kränkande bemötande utifrån föreställningar om etnicitet, religiös tillhörighet och kön. Konkret kunde det till exempel handla om nedvärderande omdömen om kvinnlig muslimsk hemtjänstpersonal som bar schal i arbetet, eller sexuella trakasserier mot kvinnliga anställda i gemen. I fall där en vårdtagare eller dennes anhöriga uttryckte medvetet rasistiska omdömen om en vårdgivare eller utsatte denne för sexuella kränkningar, var ”lösningen” vanligen att flytta på den drabbade. Turerna organiserades med andra ord om, så den anställde inte behövde träffa vårdtagaren i fråga.

Om vårdtagarna lider av demenssjukdomar är det naturligtvis svårt att tackla problem genom samtal. I andra fall kan det dock handla om fullt medvetet kränkande attityder och tilltal mot personal. Att endast flytta på den drabbade, utan att frågan

---

14 *Ibid.*

15 Intervju med undersköterska i stor privat utförarorganisation (under utbildning till sjuksköterska), maj 2013; intervju med f.d. undersköterska med lång erfarenhet av hemtjänstarbete i kommunal och privat regi, mars 2013; intervju med undersköterska i stor privat utförarorganisation, december 2013.

utreds närmare, kombineras med andra stödjande insatser samt följs upp och diskuteras i arbetsgruppen, ökar dock risken för att problemen individualiseras och därmed inte synliggörs som ett principiellt arbetsmiljöproblem och kollektiv angelägenhet på arbetsplatsen. I den offentliga debatten har principfrågan om huruvida det är rätt att flytta på den som utsätts för kränkningar främst diskuterats i samband med mobbning i skolan. En granskning som gjordes av *Aftonbladet* för några år sedan visade till exempel att det är ovanligt att skolorna flyttar på den som mobbar, trots att det finns lagstöd för detta sedan 2007 (*Aftonbladet*, 1 oktober 2013).

Även om det finns olikheter mellan skolan och hemtjänsten när det gäller den sociala kontexten och det juridiska regelverket, så är det principiella problemet detsamma, det vill säga hur man hanterar den som kränker respektive den som kränks. Frågan är också om kampen om "kunderna" i ett kundvalssystem påverkar utförarnas vilja att konfrontera brukare som medvetet kränker personal. I hemtjänsten kan omläggningar av turer då bli en lättvindig lösning. Att flytta på en anställd av denna anledning kan dock vara en känslig sak för den drabbade, som kan känna sig utpekad i arbetsgruppen. Frågan kan också vara komplicerad för den chef som beslutar om åtgärden. Det visar följande exempel.

En personalchef som hade arbetat några år i ett mindre privat hemtjänstföretag, där de flesta anställda var utrikes födda kvinnor, berättade om en manlig brukare som vägrade ta emot hjälp av ett ungt kvinnligt vårdbiträde som bar schal i arbetet. Motiveringen var att han ansåg sig ha negativa erfarenheter av muslimer från sina semesterresor. Han menade därför att kvinnor med slöja hade blivit en starkt negativ symbol för honom. "Jag vill inte ha såna där i mitt hem", uttryckte han sig enligt chefen. Samtidigt sade han sig inte ha något emot vårdbiträdet personligen. Efter samtal med brukaren tog chefen upp frågan med vårdbiträdet om att lägga om hennes turer och plocka bort mannen från hennes schema. Det unga vårdbiträdet, som först hade visat att hon kände sig mycket kränkt av mannens bemötande, erbjöd sig nu att ta av schalen vid besöken. Hon menade att detta trots allt gick bra, både för henne själv och för hennes familj, och hon hänvisade också till att hon inte alltid bar schal. Chefen kände sig dock mycket kluven inför denna omsvängning. Hon ville vara tydlig med att en anställd inte skulle behöva göra sådana eftergifter för att vara till lags, vare sig mot brukaren eller mot arbetsgivaren. Samtidigt kunde hon inte bortse från vårdbitrådets eget beslut. Inför arbetsgivaren kände hon också att hon måste ta hänsyn till brukaren. Till slut blev det också så att vårdbiträdet tog av sig schalen i tamburen.<sup>16</sup> Situationen blev något av ett Moment 22. Både alternativet att lägga om vårdbitrådets turer (och sätta in annan personal) och den slutgiltiga "lösningen" att vårdbiträdet tog av sig schalen gick i princip mannens krav, baserade på fördomar om muslimska kvinnor, till mötes.

Chefen, som var utbildad socionom med stort engagemang i sitt arbete, hade under sin tid i företaget försökt att bygga upp fasta rutiner för att förebygga och hantera risker i arbetet, inklusive risker för hot, våld och trakasserier. Bland annat ville hon förhindra att ett eventuellt kränkande bemötande av den mångkulturella personalen reducerades

---

16 Intervju med personalchef inom mindre privat utförarorganisation, november 2012.



till individuella problem, där den utsatte kunde känna sig utpekad eller till och med skuldbeläggas sig själv, en aspekt som hon befarade fanns med i exemplet ovan. Hon kände dock knappast något stöd från arbetsgivaren i sitt arbete med att skapa en trygg arbetsmiljö. Företagets ägare och verkställande direktör fokuserade hårt på ekonomin, som var i dalande. Det var därför inte heller aktuellt att utmana brukaren genom att ställa ultimatum om att acceptera den personal som fanns eller söka sig till en ny utförare. Att förlora en ”kund” skulle vara ett stort ekonomiskt avbräck för företaget. Detta fall är därmed också ett exempel på hur den starka kundorienteringen inom hemtjänst som har konkurrensutsatts genom LOV kan bidra till att arbetsgivare ger efter för krav från brukare som baserar sig på diskriminerande föreställningar om personal utifrån till exempel etnicitet och religion. Ändå visar statistiken att det generellt sett är ovanligt att brukare byter utförare (SOU 2014:2 s. 60).

Att hanteringen av arbetsmiljöfrågor i praktiken inte sällan styrs av ekonomiska överväganden är ingen nyhet i sig. Att förlora en ”kund” får naturligtvis större ekonomiska konsekvenser i en liten utförarorganisation än i en stor med många brukare och stora resurser. Ett exempel där chefen inte drog sig för att utmana brukare som gav uttryck för rasistiska eller andra kränkande föreställningar om personalen, är hämtat från en lokal utförarorganisation tillhörande ett stort privat vårdbolag. I denna utförarorganisation, där det av allt att döma fanns ett välorganiserat arbetsmiljöarbete, berättade verksamhetschefen att han mot bakgrund av att hemtjänstens ansvarsområde hade vidgats och arbetet blivit alltmer komplext hade blivit mycket mer observant på frågor om hot, våld och kränkande bemötande mot personalen. Han hade också noterat en viss ökning av problemen inom sin organisation. Det var därför viktigt att tillsammans med de anställda, inklusive den legitimerade personalen, utarbeta rutiner för hur riskerna skulle kunna förebyggas och konkreta tillbud hanteras. Omflyttningar av personal ingick i handlingsplanen, men skulle användas i kombination med andra åtgärder och i samråd och samförstånd med den utsatte. Om en omsorgstagare som var vid sina sinnens fulla bruk gav uttryck för fördomsfulla attityder mot personalen på grund av till exempel hudfärg eller religiös tillhörighet, eller ville byta personal av denna anledning, lät chefen vederbörande förstå att ”det här är våra medarbetare och det här är den personal som kan hjälpa dig”.<sup>17</sup> Det underliggande budskapet var att om det inte passade, så fanns alternativet att byta utförare.

Enligt en HR-chef inom ett annat större vårdföretag gällde i princip samma policy inom hennes organisation, även om hon inte hade överblick över i vilken utsträckning den tillämpades i praktiken. Hon betonade dock att problemet var komplext, och att det alltid fanns en risk för att förlora brukare till utförare som informellt tillgodosåg krav på ”infödd svensk” arbetskraft.<sup>18</sup> En chef för hemtjänsten inom ytterligare ett annat stort privat vårdbolag underströk också vikten av att vara uppmärksam på om brukare visade tendenser till att vilja byta från den ena utföraren till den andra på grund av fördomar

---

17 Intervju med verksamhetschef inom stort privat vårdbolag, maj 2013.

18 Intervju med HR-chef inom stort privat vårdbolag, januari 2013.

om personalen. I sådana fall borde kommunen kopplas in för att utreda och åter pröva det faktiska behovet av hemtjänst, menade hon.<sup>19</sup> Enligt en ansvarig chef inom den kommunala äldreomsorgen i samma kommun, förekom det ibland att en del brukare mer eller mindre uttalat lät förstå från början att de föredrog ”svensk” personal. ”Vi har mött detta i vissa områden där det bor få utrikes födda”, berättade han, utan att närmare gå in på hur problemen hanterades annat än att det oftast brukade lösa sig när parterna lärde känna varandra. Han tog också upp en annan aspekt i sammanhanget, nämligen att det finns föreställningar om att gamla människor i Sverige, särskilt på landsbygden, har fördomar om utlandsfödd personal. Generellt sett var det dock ovanligt att brukare hade synpunkter på personalens ursprung, menade han, och betonade att en stor del av arbetsstyrkan i hans organisation hade utländsk bakgrund, liksom en ökande andel av brukarna.<sup>20</sup>

Det faktum att många utförare medvetet profilerar sig utifrån språk och etnicitet kan hypotetiskt sett också motivera att även ”infödd svensk” personal används som ett marknadsargument, en nisch. När denna aspekt kom upp i samtalen med cheferna, hänvisade de till att detta knappast var sannolikt, eftersom det skulle ge utförarorganisationen i fråga dåligt rykte. Marknaden antogs med andra ord kunna motverka en sådan profilering. Dessutom var det inte troligt att kommunerna utifrån sina krav på att utförarna ska följa lagar och dela kommunernas värdegrunder skulle godkänna en utförare som profilerade sig på detta sätt, menade de. Exempel från andra kvalitativa studier visar dock att vissa utförare inriktade på välbärgade områden med mer eller mindre subtila medel kan profilera sig på detta sätt (Gavanas 2011). Det kan detta sammanhang också nämnas att en rundringning som gjordes av Aftonbladet till biståndsbedömare i 20 slumpmässigt utvalda kommuner visade att 16 av dem kunde tänka sig att tillgodose brukares önskemål om att få hemtjänstpersonal som inte bar slöja. I vissa fall hade chefer högre upp i organisationen en annan åsikt och generellt sett tydde undersökningen på att det saknades riktlinjer i frågan (Aftonbladet 4 mars 2015).

Hur utförare inom hemtjänsten agerar mot brukare eller anhöriga som de uppfattar medvetet uttrycker kränkande omdömen om personalen utifrån kön, etnicitet, ålder eller andra grunder beror naturligtvis flera faktorer utöver risken att eventuellt förlora en ”kund”. Det handlar i hög grad också om enskilda chefers handlingskraft, fackliga påtryckningar och företagets arbetsmiljö- och kvalitetspolicy.

Det vanligaste sättet att hantera konkreta problem av detta slag på arbetsplatserna tycks utifrån en samlad bedömning av samtliga intervjuer vara att lägga om turerna det vill säga man flyttar på den drabbade. Motivet bakom denna praktik är enligt cheferna främst hänsyn till den anställde, samt att det är en åtgärd som kan sättas in snabbt. Även de intervjuade anställda och fackliga representanterna på förbunds nivå ansåg att det i vissa fall är en nödvändig åtgärd. Mycket talar dock för att denna ”lösning” bör problematiseras mer och att frågan bör ställas i vems intresse omflyttningen ytterst

---

19 Intervju med personalchef inom stor privat utförarorganisation, december 2012.

20 Intervju med ansvarig chef inom kommunal äldreomsorg, februari 2013; uppföljande intervju februari 2016.

sker. Om arbetsgivare inte klart tar klart avstånd från kränkande och diskriminerande attityder mot personalen, och frågan inte heller tas upp till principiell diskussion i arbetsgruppen, är risken stor att problemet reduceras till en konflikt mellan den enskilde anställde och brukaren, det vill säga att problemet individualiseras. Följaktligen synliggörs det inte heller som ett principiellt arbetsmiljöproblem och kan därmed också lättare bli – eller förbli – en del av arbetet som de anställda har svårare att ifrågasätta.

## Preferenser och föreställningar om kön

Samtalen med de anställda och cheferna tydde på att preferenser om personalens kön inte brukar ses som diskriminerande, förutsatt att sådana önskemål inte uttrycks i nedsättande termer. Många kvinnor känner sig blyga inför att få hjälp med sin intima hygien av manlig personal. I dessa fall har chefer och samordnare inom hemtjänsten alltid försökt att organisera verksamheten på bästa sätt efter vårdtagarens vilja, men det händer också att anhöriga får rycka in. Den ovan nämnda personalchefen och socionomen berättade till exempel, att hon själv tog över duschningen av sin mamma, som inte ville att en ung manlig undersköterska skulle göra det. Det tycks däremot utifrån den information som kom fram i studien vara ovanligt att män uttrycker önskemål om att få manlig personal. Att verksamheten traditionellt sett har dominerats av kvinnor och att arbetet kodas som kvinnligt spelar förstås roll i detta sammanhang. I vissa, om än sällsynta, fall kan det också finnas en rädsla för att bli betraktad som homosexuell, berättade samma chef utifrån sina erfarenheter inom flera utförarorganisationer, men betonade samtidigt att för det mesta handlade det om föreställningar om arbetet som ett ”kvinnogöra”. När hon vid ett tillfälle försökte introducera ett manligt vårdbiträde till en manlig vårdtagare blev svaret:

*Om jag kan tänka mig en man? Neej, jag är inte lagd åt det hållet. Och förresten, ska det vara någon i mitt kök, ska det vara ett fruntimmer.<sup>21</sup>*

Ett annat exempel, som kom upp i samtalet med en anställd, gällde en manlig vårdtagares kommentar om en semestervikarie.

*Och så kom den där nya som de hade talat om. Det var en man och han var inte svensk – men han var bra ändå.<sup>22</sup>*

Det samlade intrycket utifrån intervjuerna är att uttalanden i denna stil – som innehåller flerdubbla fördomar – i regel lämnas därhän med motiveringen att man inte kan ändra på gamla och sjuka människor. Vårdtagaren ”ursäktas” med andra ord utifrån ålder och

---

21 Intervju med personalchef i mindre privat utförarorganisation, november 2012.

22 Intervju med vårdbiträde med lång erfarenhet av hemtjänstarbetet i både kommunal och privat regi, juni 2013

funktionshinder (jfr. Sörensdotter s. 2011-2015), eller också tas kommentarer, som de ovan, från den skämtsamma sidan. Likväl är det viktigt att personalen har möjligheter att diskutera och gemensamt reflektera kring hur de bör förhålla sig till vårdtagarna i sådana situationer, och om det finns medarbetare som känner sig kränkta.

Förhållandevis många av de exempel på fördomsfulla attityder mot personal som återgavs i intervjuerna gällde den minoritet av män som arbetar inom hemtjänsten. Detta tyder på att föreställningar om manlig personal inom ett traditionellt starkt kvinnodominerat arbete som hemtjänsten bör problematiseras mer i arbetsmiljösammanhang, och att kön då relateras även till andra sociala kategoriseringar som etnicitet och ålder.

## Hot, våld och kränkningar inom arbetsorganisationen

När det gäller hot, våld och kränkande omdömen i konstellationen arbetsgivare – anställd är förutsättningarna för att problemen ska komma upp i ljuset naturligtvis principiellt sett bättre om parterna är organiserade och följer lagar och avtal. Ett dilemma för Kommunal är att förbundet har begränsad insyn i de många små serviceföretag på hemtjänstens kundvalsmarknad som saknar kollektivavtal och som främst återfinns i storstäderna.<sup>23</sup> Här kan det till exempel handla om utförare som har startat ett företag och anställt arbetare på lösa grunder och utan att ha nödvändiga kunskaper om vad ett arbetsgivaransvar innebär, eller som medvetet försöker konkurrera med dåliga anställningsvillkor (Thörnquist 2013 s. 62-72, 2014 s. 127-130). Många anställda som arbetar under sådana villkor vågar inte heller träda fram av rädsla för repressalier från arbetsgivaren. De kan ibland kontakta facket för att ”prata av sig”, berättade ett regionalt fackligt ombud med särskilt inriktning på företag utan kollektivavtal, men de vill inte gå vidare med saken av rädsla för att förlora jobbet eller få ännu sämre arbetsvillkor.<sup>24</sup> Detta tyder på att det i sådana fall kan finnas en faktisk eller upplevd hotbild relationen mellan parterna. Även större utförarorganisationer har ibland figurerat i sådana sammanhang.

I ett fall, ett medelstort privat vårdföretag med verksamhet inom både hemtjänst och personlig assistans i flera kommuner, gällde principfrågan personalens rätt att meddela sig med pressen. Arbetsgivaren krävde att få veta namnet på en anställd, som hade uttalat sig i anonymt i pressen om missförhållanden inom företaget när det gällde anställningsvillkor och arbetstider. Detta krav, som av den anställde uppfattades som ett förtäckt hot, återgavs i en intervju i samma tidning som tidigare hade intervjuat den anställda. Argumentet var att om en anställd gick ut med uppgifter om arbetsgivaren i pressen, så hade arbetsgivaren rätt att kräva att få veta vem det var.<sup>25</sup> Något liknande

---

23 Intervju med ombudsman (2), Kommunal, februari 2012, uppföljande intervju februari 2016.

24 Intervju med regionalt fackligt ombud inom Kommunal, september 2013.

25 *Ibid.*

fall av upplevda hot i samband med lojalitetskrav från arbetsgivare framkom dock inte i intervjuerna med anställda i denna studie. Däremot var de flesta av de intervjuade anställda osäkra på vad som gällde i fråga om meddelarskydd (jfr. Erlandsson *et al.* 2013).

Vissa kommuner är i sina förfrågningsunderlag tydliga med att anställda i externa utförarorganisationer ska ha motsvarande rätt till meddelarfrihet som de offentliganställda har (jfr. SOU 2013:79). Kommuner har dock generellt sett varit försiktiga med att ställa krav som rör arbetsvillkor i förfrågningsunderlagen, både vid offentlig upphandling enligt LOU och vid konkurrensutsättning genom LOV. Ändå påverkar kommunerna förutsättningarna för dessa villkor i utförarorganisationerna, inte minst genom ersättningsnivåerna och ersättningsystemens konstruktion. Kommunerna hänvisar till att arbetsförhållandena är en fråga för arbetsmarknadens parter enligt den svenska modellen. När det gäller frågan om förfrågningsunderlagen ska innehålla krav på kollektivavtal har argumentet varit att kommunerna juridiskt sett inte kan ställa sådana krav på grund av EU-rätten och likabehandlingsprincipen inom LOV (SFS 2008:962, §2) om att alla företag, även utländska, ska ha tillgång till marknaden på lika villkor. En del kommuner har dock infört tydliga skrivningar om att utförarna ska följa kollektivavtal eller att ”kollektivavtalsliknande” överenskommelser.<sup>26</sup> Trots det, har det i vissa fall funnits stora problem med oseriösa aktörer som konkurrerar med dåliga anställnings- och arbetsvillkor (Thörnquist 2013 s. 62-72). Detta visar att regler måste motsvaras av kontroll, och kontroll medför kostnader. Efterhand har flera dock kommuner skärpt kontrollen av utförare (se t.ex. *Dagens Nyheter*, 10 mars 2016). Europarlamentets och rådets Direktiv (2014/24/EU) om offentlig upphandling bör också, när det väl införlivas i svensk rätt, ge ökade möjligheter att ställa krav på arbetsvillkor i förfrågningsunderlagen.<sup>27</sup>

Enligt de intervjuade anställda var konkreta fall av hot och våld mellan ledning och anställda, eller mellan anställda inbördes, ovanligt i de organisationer som de själva hade erfarenhet av. Detta betonades också av de intervjuade cheferna. Den tidigare nämnda HR-chefen, som hade överblick över företagets verksamhet inom flera kommuner, bedömde dock att hot från frustrerade anställda mot verksamhetschefer tenderade att öka. Hon hade också viss erfarenhet av hot och våld mellan anställda inbördes. I ett fall hade företaget avskedat en anställd som hade slagit en arbetskamrat. HR-chefen ansåg att orsaken till hot och våld inom arbetsorganisationen främst var att en del personer arbetade inom hemtjänsten för att de inte fick något annat arbete. En aspekt som hon nämnde i detta sammanhang var att utförare som vann upphandlingar av hemtjänst enligt LOU inte alltid kunde välja vilka personer som arbetade i organisationen, eftersom de tog över personal från den tidigare underleverantören. I detta avseende var konkurrensutsättning enligt LOV bättre, menade hon, eftersom utförarna rekryterade sin egen personal. Samtidigt betonade hon, liksom de andra intervjuade cheferna, att

---

26 Under projektperioden fanns inte sådana krav i de kommuner som figurerar i studien.

27 Direktivet beräknas vara införlivat i svensk rätt 1 januari 2017, vilket innebär en stor försening.

rekryteringsproblemen inom hemtjänsten generellt sett ökar risken för att personer som är olämpliga för arbetet kommer in i verksamheten.<sup>28</sup>

Informanterna talade givetvis utifrån sina specifika erfarenheter, positioner och intressen. Att det finns en latent risk för konflikter mellan medarbetare inom hemtjänsten såväl som mellan anställda och chefer framhölls även från fackligt håll, men här betonades det att problemen i första hand måste relateras till strukturella och organisatoriska faktorer, såsom underbemanning, minutlös tidmätning i prestationsbaserade ersättningssystem och minskad tid för planering, samtal och reflektion.<sup>29</sup> Ett problem som ofta skapade spänningar i arbetsgrupperna var att tid för gång- och restider i regel inte schemalades för arbete i tätort. Intervjuerna med de anställda indikerade att det var mer regel än undantag att de fick använda sin lunchrast eller tid efter arbetsdagen slut för hinna med sitt schema och för att inte lasta över arbete på dem som kom efter.<sup>30</sup> Problemet med att inte hinna ta rast är utbrett inom hemtjänsten, oavsett driftsform. En studie bland drygt 1 700 av Kommunals medlemmar inom hemtjänsten visade till exempel att 43 procent inte hade tid att ta en längre en rast under arbetsdagen (Kommunal 2012 s. 17).

Intervjuerna med de anställda vittnade också om komplicerade relationer till den närmaste chefen. Flera hade erfarenheter av att det kunde vara svårt att få gehör från cheferna om man klagade på arbetsförhållandena. Detta trots att svårigheterna med att rekrytera och behålla personal inom hemtjänsten i princip borde innebära en objektivt sett god förhandlingsposition för de anställda. Att påtala brister men inte bli hörd av sin chef beskrevs i termer av ”kränkande bemötande”, ”hån mot mitt omdöme och erfarenhet” eller till och med ”dolda hot”. Några av de intervjuade hade också upplevt att de hade blivit ”bestäffade” för att de sa ifrån. En av dem berättade följande:

*Jag har varit med om chefer som när man hade gjort något fel gav en skäll som inte stod i rimlig proportion till misstaget. Jag fick igen för annat... för att jag sa ifrån om missförhållanden, också inför andra anställda. Men det måste dom ju kunna ta som chefer. Vi lever ju i ett demokratiskt land.<sup>31</sup>*

En annan undersköterska som hade rapporterat sexuella anspelningar från en brukare – i det här fallet kommentarer om hennes bröst – hade upplevt att hennes närmast chef inte tog hennes anmälan på allvar och till och med skämtade om saken inför andra i arbetsgruppen. Efterhand hade hon själv börjat fundera på om hon hade överreagerat,

---

28 Intervju med HR chef inom stort privat vårdbolag, januari 2013.

29 Intervju med ombudsman (2) Kommunal, februari 2012.

30 Intervju med undersköterska i stor privat utförarorganisation, december 2013; intervju med f.d. undersköterska med lång erfarenhet i både kommunal och privat regi, mars 2013; intervju med undersköterska i stor privat utförarorganisation (under utbildning till sjuksköterska), maj 2013; intervju med vårdbiträde med lång erfarenhet av arbete i hemtjänst inom både kommunal och privat regi, juni 2013.

31 Intervju med undersköterska i stor privat utförarorganisation (under utbildning till sjuksköterska), maj 2013.

och hon närmast ursäktade sig för att hon tog upp händelsen i intervjun.<sup>32</sup> Detta är ett exempel på att det är lätt att anställda börjar ifrågasätta och skuldbelägga sig själva om de inte har en lyssnande chef. Följaktligen individualiseras problemet och därmed finns också risken att problembilden på sikt normaliseras i bemärkelsen att den accepteras som ett ”normalt” inslag i arbetet. Anställdas och chefers uppfattning om problem i arbetsmiljön, särskilt organisatoriska och sociala sådana, är subjektiva tolkningar som ofta ställs mot varandra. Arbetsgivaren är dock skyldig att utreda risker i arbetslivet och ta alla tecken på att en anställd kränks eller på annat sätt far illa i arbetet på allvar (SFS 1977:1160 kap. 3; AFS 1993:2; AFS 2015:4; AV 2009).

Intervjuerna med de anställda tydde också på känslor av stor maktlöshet och frustration över att inte kunna påverka hur arbetet organiserades och bemannades och att de därför inte i grunden kunde påverka sin arbetsmiljö. Samtalen med undersköterskorna kring hot, våld och kränkande bemötande i arbetet gled ofta över i reflexioner kring hur tidsbrist och hög arbetsbelastning ”tvingade” dem till att göra ett ”dåligt jobb”, och att de därför ofta måste göra ”våld på sig själva” och sin professionalitet. ”Det här är också är ett slags våld i arbetslivet”, var en återkommande kommentar i sammanhanget. Den förstnämnda undersköterskan beskrev på följande sätt sina känslor inför att nödvändiga förutsättningar för att kunna utföra arbetet på ett tillfredsställande sätt inte fanns:

*I samhället har jag ingen status i att vara undersköterska i hemtjänsten, liksom. Men min värdighet och min stolthet ligger i att jag gör något värdefullt för någon annan. Om man tar det ifrån mig, då har jag nästan ingenting kvar. Då blir jag värdelös – även i mina egna ögon.<sup>33</sup>*

Samma informant beskrev också hur frustrationen över arbetssituationen ibland gick ut över kollegorna och på så sätt blev ett potentiellt hot mot sammanhållningen i arbetsgruppen.

*När man inte kan slå uppåt eller ens vet vem som är ansvarig för de här omöjliga schemana – cheferna är ju själva i en pressad sits – så slår man ibland åt sidorna. Förstår du? Man slår på varandra, fast det är det sista man vill. Vi måste ju hålla ihop!<sup>34</sup>*

Det kan som nämnts vara känsligt att ta upp frågor om hot, våld och nedsättande bemötande i alla sociala konstellationer på arbetsplatsen, särskilt om det saknas stödjande sociala strukturer, såsom ett tydligt ledarskap med lyssnande chefer, aktiva fackliga ombud och ett organiserat arbetsmiljöarbete.

---

32 Intervju med f.d. undersköterska med lång erfarenhet inom hemtjänst i både kommunal och privat regi, mars 2013.

33 Intervju med undersköterska i stor privat utförarorganisation (under utbildning till sjuksköterska), maj 2013.

34 *Ibid.*

När det gäller kränkande bemötande bland anställda inbördes som är relaterat till etnicitet tycks problemen vara särskilt känsliga att föra upp på bordet. Det är kanske därför ingen slump, att det enda konkreta exempel som framkom i intervjuerna kom från en hemtjänstutförare med ett mycket välorganiserat arbetsmiljöarbete och tydliga handlingsplaner. Bland annat försökte chefen, som också hade ansvar för ett boende, att systematiskt uppdatera personalen om Arbetsmiljöverkets föreskrifter och arbetsskadestatistik, både rörande hot och våld och andra problem i arbetsmiljön. Hon ingrep också, enligt egen uppgift, så fort hon fick kännedom om att konflikter mellan personal och vårdtagare eller inom arbetsorganisationen internt var under uppsegling.

Det konkreta exemplet gällde åter attityder mot muslimer. En anställd hade för vana att i allmänna ordalag och föregivet skämtsamt inför sina kollegor uttrycka nedsättande omdömen om muslimers kultur, klädsel och högtider med mera. Ändå var flera i arbetsgruppen muslimer. När problemet fortsatte, trots chefens tydliga varningar, togs personen ur tjänst och fackliga förhandlingar inleddes om saken.<sup>35</sup>

## Uppsummering

Att identifiera och synliggöra hot, våld och kränkande bemötande mot personal i hemtjänsten, såväl som inom andra verksamheter, är naturligt nog en förutsättning för att problemen ska kunna erkännas och bekämpas. Som visats i detta avsnitt är det dock ingen självklarhet att så sker i praktiken. Traditionella könskodade föreställningar om hemtjänstarbetet bidrar till att attityder som "lite får man tåla" kan leva kvar både bland ledning och anställda. Föreställningar om vårdtagarna utifrån främst kön, ålder och funktionsförmåga spelar också roll. Det handlar dock i hög grad också om strukturella faktorer relaterade till hur verksamheten styrs och organiseras. I hemtjänst som har konkurrensutsatts genom kundval, det vill säga den kontext som här främst behandlas, finns strukturellt betingade risker för osäkra anställningar, stress genom ökad tidsstyrning samt nedprioriteringar av tid som utförarna inte kan fakturera, såsom arbetsmiljöarbete, handledning och fortbildning.

Detta påverkar både riskbilderna och möjligheterna att rapportera och hantera problem i arbetsmiljön. Därmed inte sagt att svårigheter med att synliggöra hot och våld i hemtjänsten på grund ökad stress och minskad tid för personalfremjande verksamhet endast är relaterade till kundvalssystemet, eller till konkurrensutsättningen i sig.

Sjelva hanteringen av problem i arbetsmiljön påverkar också hur de synliggörs på sikt. När det gäller att tackla medvetet kränkande attityder från brukare mot vårdgivare på grund av kön, hudfärg eller religion förefaller omdisponering av personalen vara en mycket vanlig "lösning". Strategin att flytta på den som utsätts har funnits sedan gammalt, men det är rimligt att anta att metoden får ännu större aktualitet när risken för att förlora "kunden" finns.

---

35 Intervju med verksamhetschef i medelstor utförarorganisation, november 2012.



Det finns därför anledning att ställa frågan i vems intresse omflyttningen ytterst sker samt vilka följder denna praktik får för hur problemen på sikt kommer att erkännas och synliggöras i verksamheten. Om man endast flyttar på den drabbade utan att vidta andra stödjande åtgärder eller följa upp och kollektivt diskutera riskbilden på arbetsplatsen, blir problemet visserligen i någon mening identifierat och erkänt. Däremot blir det knappast synliggjort som ett principiellt arbetsmiljöproblem som kan drabba fler på arbetsplatsen, och än mindre angripet i grunden. Därmed kan riskbilden på sikt normaliseras, det vill säga blir ett givet inslag i arbetet som de anställda får svårt att ifrågasätta.

## 4 En komplex arbetsmiljöfråga

Föregående avsnitt handlade om de principiella problemen med att identifiera och synliggöra hot, våld och kränkande bemötande i hemtjänstarbetet. I detta avsnitt är avsikten att fördjupa diskussionen av detta komplexa arbetsmiljöproblem. Även om de konkreta riskerna kan vara väldefinierade och erkända av alla parter i organisationen, är det många faktorer som påverkar hur problemen hanteras i praktiken.

### Resurser, styrformer och prioriteringar

Arbetsgivaren är som antytts skyldig enligt Arbetsmiljölagen att fortlöpande utreda risker i verksamheten och vidta de åtgärder som behövs för den anställdes säkerhet samt se till att arbetstagarna har den utbildning och information som behövs för att undgå risker i arbetet (SFS 1997:1160, kap. 3 §2-3). Flera av Arbetsmiljöverkets föreskrifter skall också tillämpas på arbete i enskilt hem. Det gäller till exempel den nya föreskriften ”Organisatorisk och social arbetsmiljö”, AFS 2015:4, som även omfattar kränkande särbehandling. I samband med att denna föreskrift trädde ikraft den 31 mars 2016, upphävdes bland annat den tidigare föreskriften om ”Arbete i enskilt hem” (AFS 1990:18). Anledningen till detta är att Arbetsmiljöverket vill avveckla branschspecifika föreskrifter.<sup>36</sup> Andra viktiga föreskrifter som gäller även för arbete i enskilt hem är ”Våld och hot i arbetsmiljön” (AFS 1993:2), ”Arbetsplatsens utformning” (AFS 2009:2 och föreskriften om ”Ensamarbete” (AFS 1982:3). I föreskriften om hot och våld i arbetsmiljön betonar Arbetsmiljöverket bland annat vikten av arbetsplatsträffar och kamratsamverkan som socialt stöd. Vidare får inte arbetsuppgifter som innebär påtaglig risk för hot och våld utföras som ensamarbete (se även AV 2015d).

I kommunernas förfrågningsunderlag finns också bestämmelser om att riskbedömningar ska göras i varje enskilt hem och för varje brukare. Riskbedömningar ska också ingå som en del i det systematiska arbetsmiljöarbetet, SAM (AFS 2001:1). Arbetsmiljöverkets specialinspektion av arbete i ordinärt boende tydde på att arbetsgivarna inte tillräckligt undersökte, bedömde och åtgärdade risker i arbetsmiljön relaterade till hot och våld (jfr AV 2009 s. 16). Detta bekräftades också av den

---

36 Intervju med tjänsteman på Arbetsmiljöverket, april 2016.

arbetsmiljöinspektör som intervjuades inom denna studie.<sup>37</sup> Den intervjuade ansvarige chefen inom den kommunala äldreomsorgen menade att det kunde vara svårt att hinna göra riskbedömningar i varje enskilt hem innan arbetet påbörjades, särskilt om det tillkom ett stort antal nya brukare på en gång.<sup>38</sup> Han hänvisade till att hemtjänsten alltid har varit svårplanerad beroende på att de äldres hälsa och vårdbehov kan ändras på kort sikt. När hemtjänsten är konkurrensutsatt genom kundval påverkades förutsättningarna för planeringen också av att brukarna i kommunen kontinuerligt valde utförare och även kunde byta på kort varsel.

När det gällde efterlevnaden av Arbetsmiljöverkets utfärdade föreskrifter och rekommendationer, betonade de intervjuade anställda och fackliga representanterna, liksom den intervjuade arbetsmiljöinspektören, att tillräcklig tid för handledning, arbetsplatsträffar och reflektion tillsammans med kollegor inte avsattes. Här finns det åter anledning att aktualisera problematiken med att utförarna i ett kundvalssystem har ett ekonomiskt intresse av att den ”brukarnära” tiden av varje personaltimme blir så stor som möjligt om ersättningssystemet bygger på ”utförd tid”. Minskad tid för verksamhet som inte är ”brukarnära” kan därför uppfattas som en oundviklig följd av systemet i sig, det vill säga inskränkningar av sådan tid legitimeras.

Närvarograden hos brukarna, det vill säga personalens faktiska närvaro hos brukarna i förhållande till den beviljade tiden, framhålls dessutom ofta som ett mått på kvalitet i hemtjänstverksamheten (SOU 2014:2 s. 50). Chefen inom den kommunala äldreomsorgen betonade att effektiviteten i organisationen hade ökat betydligt efter införandet av LOV. Närvarograden hos brukaren hade ökat från cirka 47 till 90 procent av den beviljade tiden. Omräknat per personaltimme (löneutbetald tid) innebar det att den anställde skulle vara i omkring 80 procent hos eller med brukare i tätort och i genomsnitt för både tätort och landsbygd cirka 70 procent. Detta var betydligt mer än den riktlinje som kommunen utgångsmässigt hade satt. Med andra ord blev det 20-30 procent av personaltiden kvar för gång- och restider, planering, dokumentation, arbetsplatsträffar, handledning, arbetsmiljöarbete med mera. Inför detta faktum tillade chefen att, ”vi ska komma ihåg att det är kunden som är vinnare i det här systemet”, underförstått inte de anställda.<sup>39</sup>

Även kommunernas ersättningsnivåer till utförarna påverkar hur mycket resurser som läggs på personalfrämjande verksamhet. Samtidigt är det inte givet att en ökning av timpriserna automatiskt skulle leda till större satsningar på personalen. Det handlar naturligtvis också om vad som prioriteras och i vilken grad vinstintressen styr. Det kan i detta sammanhang också nämnas att flera utförare runt om i landet, stora såväl som små, har sagt upp sina LOV-avtal med kommunerna. En anledning är att de inom ramen för de timpriser som kommunerna erbjudit inte har ansett sig kunna garantera

---

37 Intervju med arbetsmiljöinspektör Arbetsmiljöverket, mars 2013.

38 Intervju med ansvarig chef inom kommunal äldreomsorg, januari 2013; uppföljande intervju i februari 2016.

39 *Ibid.*

vare sig kvaliteten mot brukarna eller drägliga arbetsvillkor. Det gäller bland annat utförare i de kommuner som studien omfattade (*Kommunalarbetaren*, 5 juni 2013).

Ersättningsnivåerna till LOV-utförare handlar ytterst om politiska prioriteringar, det vill säga vad samhället vill satsa på de äldre. Det finns, menade en av de intervjuade fackliga representanterna,

*... ett samband mellan synen på den gamla människan och synen på dem som arbetar inom äldreomsorgen. Man ser inte den gamla människan som värdefull och den attityden spiller över också på arbetet och på dem som arbetar inom verksamheten.<sup>40</sup>*

## Riskbilder

Hur ser då de vanligaste riskbilderna för hot och våld ut inom hemtjänsten utifrån den information som senare tids utredningar och statistik indikerar. När det gäller fysiskt våld handlar det främst om att vårdgivarna blir dragna i håret, får armen omvriden, blir sparkade, rivna eller nypta. De situationer som har beskrivits som särskilt känsliga är vid lyft, toalettbesök, dusch, påklädning och annan omvårdnad som har med den personliga hygienien att göra samt när det gäller att ge medicin och att assistera vid måltider (AFA 2011; Hallberg 2011). Denna bild bekräftades också i denna studie. Informanterna betonade att vårdtagarna kan uppleva att deras personliga integritet kränks, särskilt om personalomsättningen är stor. I sådana situationer är det lätt att frustrationer och maktlöshet över att inte kunna klara sig själv övergår i aggressivitet mot personalen. Om brukaren har en demenssjukdom är det naturligt nog svårt att kommunicera, och tilltal, gester och ansiktsuttryck hos vårdgivaren misstolkades ofta. En undersköterska beskrev situationen på följande sätt.

*En del dementa kan ju bli våldsamma i och med att de inte förstår vad man gör när man hjälper dem. Även om det finns metoder för hur man ska närma sig personer i sådana fall, kan det bli mycket svåra situationer – att försöka hjälpa och samtidigt riskera att få en bajsig hand i ansiktet, slag, händer som vrider om armen på en eller att få hår avslitet från huvudet.<sup>41</sup>*

De intervjuade anställda och fackliga representanterna var dock noga med att understryka att det inte var vårdtagarna i sig som var problemet, utan underbemanning, stress och inte minst bristande tid och resurser för utbildning och handledning.

---

40 Intervju med ombudsman (1), Kommunal, februari 2012.

41 Intervju med undersköterska i stor privat utförarorganisation, december 2013.

*Personer med kognitiva störningar är väldigt stresskänsliga, och stressen hos personalen blir en stress också hos brukaren. Det är viktigt att ha utbildad personal som kan skapa ett lugn. Som det nu är, så är det många situationer som lätt kan skapa hot och våld. Det här att det ska skyndas är rakt emot vad som behövs. Det behövs tid.<sup>42</sup>*

En hastig blick på hur LOV-utförare av hemtjänst presenterar sig på kommunernas hemsidor visar att många företag med inriktning på omvårdnad profilerar sig utifrån kompetens inom demensvård. Många resursstarka större utförare, inklusive kommunernas egenregi, har även skapat särskilda demensteam knutna till hemtjänsten och hemsjukvården, eller särskilda demensenheter inom äldreboenden. Detta innebär naturligtvis en avlastning för övrig personal inom äldreomsorgen och minskar riskerna för hot och våld i denna kontext.

De chefer som tyckte sig se en ökad risk för hot och våld inom sina organisationer, förklarade detta främst som en följd av att de vårdtagare som numera beviljades hemtjänst var äldre och sjukare än tidigare samt att personer med psykisk ohälsa ingick i hemtjänstens ansvarsområde. De hade därför också gett det förebyggande arbetet mot hot och våld en betydligt mer framträdande roll inom arbetsmiljöarbetet än tidigare. En viktig del i detta arbete var att få personalen att systematiskt rapportera alla situationer som upplevdes som hotfulla eller kränkande, så att rutiner för prevention och hantering kunde skapas utifrån personalens egna erfarenheter. Problemet var att det kunde vara svårt att involvera timvikarierna i rutinerna, vilket de bedömde berodde mer på arbetets tillfälliga natur än på rädsla för att signalera att man inte kunde hantera situationer.<sup>43</sup>

Unga semestervikarier och andra tillfälligt anställda med begränsad erfarenhet av arbetet löper, som redan nämnts, särskild risk att utsättas för hot, våld och kränkande bemötande (jfr. Vaez & Voss 2009 s. 9). I den tidigare återopade enkätundersökning om hot och våld bland Kommunals medlemmar framkom det också att unga anställda under 26 år var de som oftast drabbades, vilket bland annat relaterades till att de fick otillräcklig introduktion och handledning (*Kommunalarbetaren* 23 maj 2012). Flera av de intervjuade från arbetstagsidan i föreliggande studie vittnade också om att unga vikarier inte sällan får ta orimligt stort ansvar i förhållande till den ringa erfarenhet av arbetet som de har.

Den tidigare nämnde unge manliga semestervikarien, som kom direkt från gymnasiet, är åter ett gott exempel. Semestervikarien hade bland sina brukare en kvinna med stort vårdbehov. Hennes son – som hade psykiska problem och ibland uppträdde hotfullt – bodde av och till hemma hos mamman. Detta är således också ett exempel på att riskbilden i hemmen kan vara knuten till andra personer än vårdtagaren själv. Vid upprepade tillfällen uppstod situationer som semestervikarien upplevde som hotfulla och som gjorde att han kände stort obehag inför varje besök, i synnerhet om han inte var i sällskap med någon kollega. Han försökte till exempel undvika att ha ryggen mot mannen.

42 Intervju med ombudsman (1), Kommunal, februari 2012.

43 Intervju med personalchef i mindre privat utförarorganisation, november 2012; intervju med personalchef inom stor privat utförarorganisation december 2012; intervju med verksamhetschef för stor privat utförare, maj 2013.

Mannen i fråga hade också utsatt den kvinnliga vårdpersonalen för sexuella närmanden. Semestervikarien berättade att han ibland låg naken fullt synlig, vilket personalen uppfattade som en medveten utmaning. Han hade också tafsat på en kvinnlig kollega och erbjudit en annan kollega pengar för sexuella tjänster. Riskbilden var i detta fall erkänd och väl dokumenterad av arbetsledningen. Kvinnlig personal fick därför inte besöka hemmet ensamma, och om möjligt skulle de gå i par med manlig personal. Problemet var att det bara fanns två andra män i arbetsgruppen utöver semestervikarien själv, också de unga och tillfälligt anställda. Efter en incident där semestervikarien hade känt sig påtagligt hotad av mannen, bad han vice chefen, som var ansvarig chef under sommaren, att få sina turer omlagda så att han slapp möta mannen. Han uppmanades då att lämna in en skriftlig händelserapport, vilket han också gjorde i det här fallet. Det ledde dock inte till någon förändring. Semestervikarien drev inte saken vidare, både för att det hela kändes alltför omständligt och för att arbetet var tillfälligt. Så har fortsatte arbeta som tidigare, vilket innebar att han besökte hemmet regelbundet, både tillsammans med kvinnliga kollegor och ensam om det gällde kortare tillsynsbesök.<sup>44</sup> Frågan är om semestervikariens svårigheter att få gehör från ledningen för sitt önskemål om att få sina turer ändrade också berodde på att hans närvaro i egenskap av man "behövdes" med tanke på riskbilden i hemmet.

Strategin att i mån av tillgång sätta in manlig personal i situationer som bedöms som hotfulla är inte ovanlig i hemtjänsten (jfr. *Kommunalarbetaren* 17 februari 2016) och kan även ses som en variant av att flytta på dem som utsätts eller förväntas utsättas (i detta fall kvinnor). Detta understryker ytterligare att föreställningar om manlig personal i äldreomsorgen bör problematiseras mer, liksom praktiken att flytta om personal i stället för att gå till grunden med problemen. Storm (2012) betonar, liksom Sörensdotter (2008, 2013), att synen på män i äldreomsorgen ofta bygger på normativa föreställningar om olikheter mellan könen, vilket även föreliggande studie bekräftar. Strategin tangerar också en gammal problematik inom arbetsmiljöpreventionen, nämligen den att kvinnor sällan har utgjort normen för var gränserna för risker i arbetsmiljön bör sättas. Detta synsätt var länge vägledande inom arbetarskyddslagstiftningen, till exempel att kvinnor genom särslagstiftning avskildes från vissa arbeten eller från att exponeras för vissa skadliga ämnen i arbetsmiljön, i stället för att säkerheten förbättrades generellt sett för både kvinnor och män. Med andra ord: man reglerade arbetare, inte arbetsmiljön (Thörnquist 2005; se även Karlsson 2001).

## Att möta missbruksproblem

Ett problem som ofta kom upp i diskussionerna med anställda och fackliga företrädare var att ensamarbetet har ökat under senare år som en följd av att minskad bemanning (jfr. Kommunal 2012; Wondemeneh 2013). Detta har ökat oron för att utsättas för hot, våld och kränkande bemötande, både i samband med förflyttningen mellan

---

44 Intervju med semestervikarie i stor privat utförarorganisation, december 2013.

brukarna (jfr. AV 2009, s. 16) och under besöken i hemmen, särskilt om det finns missbruksproblem med i bilden. Så här kunde situationen beskrivas:

*Det kan ibland kännas kymigt att gå upp trapphuset hos en brukare som man vet dricker för mycket. Vad väntar när jag öppnar dörren? Finns det andra berusade i lägenheten? Hur ska jag bete mig? Det här är egentligen en genomsnäll, sjuk och ledsen person, men som så många andra blir han förändrad när han dricker. Jag har ändå många år i hemtjänsten. Hur ska då inte de unga vikarierna känna det?*<sup>45</sup>

I vissa fall finns tydliga rutiner för hur personalen ska bemöta vårdtagare med alkoholproblem. En verksamhetschef inom en av de större privata utförarorganisationerna berättade hur man ute i de enheterna som han ledde försökte förebygga fysiska och psykosociala skador hos personalen i samband med hanteringen av berusade personer och samtidigt försöka ta hand om vårdtagarna på bästa sätt. Att hantera en berusad person medför ökad risk för hot, våld och andra psykosociala påfrestningar såväl som för fysiska skador genom till exempel felaktiga lyft. Likaså ökar risken för att den berusade själv skadas. Om en berusad vårdtagare hade ramlat, skulle personal som arbetade ensamma ”bädda ner” den berusade på golvet i lämplig ställning och invänta hjälp från hemtjänstenheten alternativt hemsjukvården i stället för att försöka resa upp personen själv. I hem där det fanns risk för hot och våld, skulle dubbelbemanning ordnas i enlighet med Arbetsmiljöverkets föreskrift (AFS 1993:2). I vissa fall kunde det också vara nödvändigt att organisera turerna så att de mer erfarna bland personalen fick ta de ”svårare fallen”.<sup>46</sup>

Att hantera vårdtagare med missbruksproblem har alltid varit en del av hemtjänstarbetet. Det finns dock anledning att anta att frågan har blivit än mer komplex under senare årtionden till följd av att hemtjänstens ansvarsområde har ökat, bland annat genom att kommunerna har fått ökat ansvar för personer med psykiska funktionshinder. Dessutom spelar tidspress och stress roll också i detta sammanhang. En aspekt av arbetet med vårdtagare som har någon form av missbruksproblematik är frågan om var gränsen ska dras för vilka tjänster personalen ska kunna åläggas att utföra. Ska till exempel personalen behöva handla på Systembolaget åt brukare som har uppenbara alkoholproblem? I hemtjänst som har konkurrensutsatts genom kundval, där det gäller att värva och behålla ”kunder”, kan denna fråga komma att ställas på sin spets. Den unga undersköterska, som nästan dagligen skickade kortare och längre rapporter från sitt arbete per e-post till författaren, tillfrågades om hon hade erfarenheter av detta dilemma.

*Ja, det har hänt och jag är övertygad om att flera har drabbats ännu värre än jag. När man kan byta utförare är det ju lätt att säga, gå till Systemet åt mej, annars byter jag*

---

45 Intervju med undersköterska i stor privat utförarorganisation, december 2013.

46 Intervju med verksamhetschef i stor privat utförarorganisation, maj 2013; uppföljande intervju april 2016.

*hemtjänst. Vet flera kollegor som stått i sådana situationer. Själva har jag bland annat erfarenhet av en rullstolsbunden man som är 'periodare' Tidigare när jag följt med honom och handlat har vi gått till tobaksaffären och köpt cigarettlimpor och sedan till Systemet och storhandlat. Och det har ju inte känts bra. Men chefen sa att vi kan ju inte neka honom handla där han vill.<sup>47</sup>*

En del utförarorganisationer har infört policyn att personalen inte själva ska handla åt en missbrukande vårdtagare, men att denne naturligtvis kan handla själv under en gemensam promenad. Om hemtjänstpersonalen måste bidra till en alkoholberoende vårdtagares missbruk, innebär det i princip också att de måste bidra till att arbetsmiljön potentiellt sett försämras, inklusive ökad risk för hot, våld och kränkande bemötande. En annan aspekt är att personalen kan tvingas arbeta mot sin övertygelse om vad som är bra för vårdtagaren, vilket som nämnts också kan upplevas som en kränkning av det egna yrkeskunnandet, erfarenheten och omdömet. Det största problemet för undersköterskan var inte att hon kände rädsla för att mannen i fråga skulle bli våldsam eller komma med kränkande kommentarer som en följd av drickandet. Det som hon i första hand agerade för var att få till stånd en diskussion inom enheten om vilka ärenden personalen faktiskt skulle behöva utträtta om det fanns missbruk med i bilden. När det gällde det aktuella fallet, lyckades hon till slut med stöd från samordnaren driva fram en förändring som alla inblandade accepterade. Mannen skulle få fler hemtjänsttimmar för att slippa den värsta ensamheten, och promenaderna med rullstolen skulle inte längre gå via Systembolaget.

---

47 Intervju med undersköterska i stor privat utförarorganisation, december 2013.



## 5 Normaliseringsprocesser och preventionspolicy

En grundtanke med att arbetsmiljöarbetet ska vara organiserat och bygga på fasta rutiner och systematik är att risker och incidenter i arbetsmiljön inte ska reduceras till individuella problem utan hanteras och förhandlas som kollektiva frågor på arbetsplatsen. Detta förutsätter att tillräckligt med tid och resurser avsätts för preventiva och personalfrämjande insatser samt att det finns förutsättningar för en organiserad dialog mellan de anställda och ledningen. I *Kommunalarbetarens* undersökning om hot och våld bland Kommunals medlemmar var det dock endast omkring 50 procent av de tillfrågade inom äldreomsorgen som visste om det fanns rutiner för hanteringen av sådana problem på arbetsplatsen (*Kommunalarbetaren* 23 maj 2012). Föreliggande studie bekräftade i stort sett denna bild. De intervjuade undersköterskorna visste av erfarenhet hur de skulle hantera uppkomna situationer, men de hade i regel vag uppfattning om det fanns formella handlingsplaner mot hot och våld på deras nuvarande eller tidigare arbetsplatser inom hemtjänsten. Detta tyder på att frågan uppmärksammas mycket mer i det preventiva arbetet.

Ett fruktbart arbetsmiljöarbete mot hot och våld, såväl som mot andra risker i arbetsmiljön, handlar som illustrerats i denna studie först och främst om att identifiera och synliggöra problemen, inklusive deras bakomliggande orsaker, olika dimensioner och relationsmönster. Studien indikerade att trots att det blivit vanligare att tala om hot, våld och kränkande bemötande mot personal inom hemtjänsten, så kan fortfarande vara svårt att synliggöra dessa risker som faktiska arbetsmiljöproblem och kollektiva angelägenheter på arbetsplatsen. Stress till följd av underbemanning, hög personalomsättning och stark tidsstyrning av arbetet bidrar till underrapportering. Studien visade också att dessa frågor kan vara känsliga att ta upp, särskilt bland personal med osäkra anställningar som vill kvalificera sig för en fastare anställning. Traditionella föreställningar om hemtjänstarbetet som ”lite får man tåla” påverkar fortfarande både chefers och anställdas tolkning av problem i arbetsmiljön, vilket ökar risken för att den som utsätts skuldbelägger sig själv. I hemtjänst som är konkurrensutsatt genom kundval, där det gäller att kontinuerligt värva och försöka behålla ”kunder”, finns det dessutom en potentiell risk för att sådana föreställningar om arbetet kan förstärkas av ekonomiska motiv. Denna studie betonade vidare att även själva hanteringen av

incidenter i arbetet såsom, hot, våld och kränkande bemötande mot personal, kan bidra till att problemen individualiseras och på sikt normaliseras. Det gäller till exempel om "lösningen" endast stannar vid att slentrianmässigt flytta på den drabbade anställda.

Denna studie vill avslutningsvis därför också betona att det är viktigt att problematisera och kritiskt reflektera över de föreställningar och motiv som styr preventionen mot risker i arbetsmiljön. Arbetsmiljöpreventionen bygger inte bara på lagar, föreskrifter och avtal. Det handlar också om mer trögrörliga strukturer i form av policytrender som skapas på den politiska arenan såväl som i relationen mellan parterna i produktionen. Sedan 1990-talets början har partsrelationerna i arbetslivet blivit alltmer decentraliserade och individualiserade och den fackliga organisationsgraden har minskat både inom den privata och offentliga sektorn (Kjellberg 2016 s. 9-13). Denna utveckling har till stor del att göra med långsiktiga strukturella förändringar i produktionens och arbetets organisering, vilket också har medfört ändrade anställningsförhållanden.<sup>48</sup> Trenden återspeglas också inom arbetsmiljöns område. Även här har förhandlingsmönstret decentraliserats genom upplösningen i början av 1990-talet av de centrala arbetsmiljöavtalen mellan LO, PTK och dåvarande SAF för det lokala arbetarskyddets organisering, utbildning och företagshälsovård samt genom avvecklingen av de omfattande statsbidragen till företagshälsovården. Detta har bidragit till att skillnaderna i arbetsmiljöfrågornas hantering i företag och på arbetsplatser har ökat (Thörnquist 2003, 2005 s. 226-233, 2008 s. 10-14). Dessutom har förutsättningarna för etablerade samarbetsformer försämrats genom att allt fler anställda och företagare, särskilt i mindre företag, inte är organiserade och saknar kollektivavtal (Kjellberg 2016 s. 22-27). På hemtjänstens kundvalsmarknad är det, som nämnts ovan, främst små utförare av servicetjänster som på detta sätt konkurrerar med dåliga arbetsvillkor (*Kommunalarbetaren*, 2 januari 2013).

Att problem i arbetsmiljön normaliseras i den bemärkelse som begreppet här har använts innebär i regel inte endast att tröskeln för vad personalen bör tåla sänks. Det innebär också stor risk för skuldbeläggning av den enskilde drabbade och eventuellt också av den som påtalar problemen och hotar normen. Tanken med dessa avslutande reflexioner är därför också att visa att det är fruktbart att problematisera förhållandet mellan de föreställningar och intressen som styr normaliseringsprocesser i arbetslivet och den policy som styr arbetsmiljöpreventionen. Detta samband diskuteras här i ett samhällshistoriskt perspektiv utifrån begreppen *dispositionsprevention* och *expositionsprevention*. Dispositionsprevention bygger, som inledningsvis nämndes, på föreställningen att orsakerna till skador och ohälsa i första hand bör relateras till egenskaper och beteenden hos individen och att det är där det preventiva arbetet ska sättas in, medan expositionsprevention i stället fokuserar på strukturella faktorer och skadliga agens i omgivningen. Dessa begrepp har framför allt använts inom den socialmedicinska forskningen (Diderichsen & Janlert 1981), men de kan med fördel

---

48 Det kraftiga raset i fackligt medlemskap som inträffade mellan 2006-2009 förorsakades dock främst av de förändringar i a-kassereglerna som infördes 1 januari 2007 (kraftigt höjda a-kasseavgifter) samt 1 juli 2008 (kraftigt ökade skillnader i avgifterna utifrån arbetslöshetsnivån inom olika a-kassor) (Kjellberg (2016 s. 7).

också användas som idealtyper i analyser av arbetsmiljöpreventionens utveckling utifrån ett historiskt och maktorienterat perspektiv (jfr. Thörnquist 2005).

Arbetsmiljöpreventionen i samhället dominerades länge av dispositionsprevention, vilket till exempel den ovan nämnda särslagstiftningen för kvinnor illustrerade. Detta synsätt återfanns också inom olycksfallspreventionen och tolkades under mellankrigstiden i vetenskapliga termer, bland annat inom den framväxande arbetspsykologin. "Den mänskliga faktorn" blev den främsta förklaringsgrunden till olycksfall, på arbetsplatserna såväl som inom många andra områden i samhället. I praktiken handlade det ofta om en blaming the victim mentalitet (om detta uttryck, se Ryan 1971; Grothe Nielsen & Snare 1998). Synsättet var seglivat och länge talade man i Sverige och internationellt om "olycksfåglar" (accident prone individuals) (Rawson 1944; Froggatt & Smiley 1964; Hagberg 1963; Gustafsson 1994 s. 266).

På 1910-talet hade *the Safety Movement* utvecklats i USA i linje med *Scientific Management* (Sund 1994). Olycksfallen skapade stora störningar i produktionen och höga försäkringskostnader för företagen och det gällde därför att organisera arbetarskyddet systematiskt och hierarkiskt. Konceptet, som fokuserade starkt på olycksfallsproblematiken och på den enskilde arbetarens beteende, fick stort genomslag i västvärlden och kom att påverka både lagstiftningen och arbetarskyddets praktiska organisering och inriktning under lång tid framöver. Preventionen inriktades på att skapa "säkra arbetare" snarare än "säkra arbetsplatser" (Thörnquist 2003 s. 172-174, 2005 s. 227, 265-269).

I ljuset av den breda radikala opinion som bröt fram i Sverige och i många andra västländer mot slutet av 1960-talet mot den Fordistiska regimens arbetsorganisation med högt arbetstempo, långt driven arbetsdelning inklusive repetitivt och hårt kontrollerat arbete, betonades alltmer behovet av att i första hand skydda människor från att exponeras för risker i arbetsmiljön. Efterhand skulle både reformarbetet och partssamarbetet i arbetarskyddet alltmer komma att präglas av en preventionspolicy som kan relateras till begreppet expositionsprevention. Denna policy återfanns till exempel i den omfattande revisionen av den svenska Arbetarskyddslagen år 1973 och i den nya Arbetsmiljölagen (1977:1160), där det betonades att arbetsmiljön skulle anpassas till människan (kap. 2 §1), om än med hänsyn också till produktionens utveckling. Bruket av ordet "arbetsmiljö" i stället för "arbetarskydd" signalerade också att fokus skulle sättas på förhållandena i själva miljön. Samtidigt breddades perspektivet på arbetsskaderisker och frågor rörande belastningsskador, kemiska risker, buller och psykosociala förhållanden fick stor uppmärksamhet. Utvecklingen i Sverige blev något av en förebild för en våg av reformer på arbetsmiljöns område i västvärlden (Thörnquist 2005 s. 278-280).

Effekterna av dessa reformer påverkades dock av att de skulle genomföras i en tid av försämrat samarbetsklimat på arbetsmarknaden, internationell ekonomisk kris och i dess förlängning radikal omstrukturering av den industriella produktionen. Vid 1980-talets mitt började företagsinterna strategier och managementmodeller för arbetsmiljöpreventionens hantering åter att få stort genomslag i västvärlden, särskilt

inom stora multinationella företag (Dwyer 1991; Gallagher 1997; Frick *et al.* red. 2000). Man kan säga att arbetsmiljöpreventionen anpassades mer till den Post-Fordistiska produktionens arbetsorganisation och ledningsstrategier, där riskhantering och egenkontroll skulle utgöra en del av företagets kvalitetsledningssystem och ingå i en personalpolitik präglad av *Human Resource Management*. De moderna, nyliberalt färgade managementmodellerna hade likheter med *the Safety Movement* i bemärkelsen att de var styrda uppifrån samt att de ofta var fokuserade på olycksfallsproblematiken och på de anställdas beteende. Dessutom hade partsintressena ofta en underordnad roll eller till och med negligerades. Följaktligen gick detta sätt att hantera säkerhetsfrågor i arbetslivet på väsentliga punkter stick i stäv med det organiserade samarbete mellan fackliga organisationer och arbetsgivare utifrån tydliga partsintressen som var så betydelsefullt för det svenska arbetarskyddets utveckling under efterkrigstiden och som utgjorde en viktig del av den svenska modellen.

Efterhand fick dock liknande företagsinterna managementmodeller för arbetsmiljöarbetets styrning och organisering fotfäste även i Sverige. Revisionen av arbetsmiljölagen år 1991 med införandet av bestämmelsen om "internkontroll" i företagen (AFS 1992:6, 1996:6)<sup>49</sup>, samt avvecklingen av de centrala arbetsmiljöavtalen banade väg för denna utveckling, som också innebar att arbetsgivaren i högre grad kunde sätta agendan i arbetsmiljöarbetet. Till detta bidrog också förändringar i den statliga tillsynsverksamheten samt avvecklingen av anslagen till företagshälsovården (Thörnquist 2003, 2005, 2008).

Även om viktiga delar av den traditionella svenska modellen för arbetsmiljöarbetet trots allt har bestått och arbetsgivarens ansvar har förtydligats, så har det sedan 1990-talets början funnits en god grogrund för en arbetsmiljöpolicy med tydliga drag av dispositionsprevention. Intresset har åter kommit att riktas mer mot den anställdes egenskaper och beteende än mot de strukturella förhållandena i arbetsmiljön, och mindre vikt läggs vid partsintressen och maktrelationer på arbetsmarknaden. Principiellt sett ökar därmed risken för att den individuella anställde skuldbelägger sig själv om det händer något, vilket som nämnts är ett viktigt inslag i de processer som gör att problembilder i arbetslivet gradvis kan komma att normaliseras och som ytterst bygger på maktförhållanden i arbetslivet. De svårigheter som har belysts i denna studie med att synliggöra problem med hot och våld som faktiska arbetsmiljöproblem inom hemtjänsten tyder på att en sådan policytrend också har betydelse i sammanhanget. Frågan är dock om inte en arbetsmiljöpolicy baserad på dispositionsprevention alltid har dominerat inom hemtjänsten, där föreställningar som "lite får man tåla" tenderar att ständigt reproduceras.

Utifrån detta historiska och maktorienterade perspektiv vill denna studie därför avslutningsvis belysa ett samband mellan de föreställningar och motiv som styr en preventionspolicy baserad på dispositionsprevention och den rationalitet och de

---

49 Med "internkontroll" avses att arbetsgivaren ska systematiskt planera, leda och kontrollera arbetsmiljön så kraven i Arbetsmiljölagen och i Arbetarskyddsstyrelsens föreskrifter uppfylls. AFS 1996:6, som ersatte AFS 1992:6, ersattes i sin tur av föreskriften om systematiskt arbetsmiljöarbete, SAM (AFS 2001:1).

intressen som styr de normaliseringsprocesser som bidrar till att problem i arbetsmiljön inte synliggörs som faktiska arbetsmiljöproblem och kollektiva angelägenheter på arbetsplatsen, utan i stället individualiseras och gradvis legitimeras och accepteras som "normala" inslag i vardagen. I forskningen om arbetsmiljöfrågor såväl som i det praktiska arbetsmiljöarbetet är det därför viktigt att vara medveten om sambandet mellan dessa logiker, samt att de kan förstärka varandra och på så sätt lättare reproduceras. Genom att synliggöra detta samband har denna studie också öppnat ett nytt historiskt orienterat perspektiv för analyser av normaliseringsprocesser i arbetslivet, både i arbetsmiljöforskningen och i det praktiska arbetsmiljöarbetet.

## 6 Sammanfattning

Syftet med denna studie var att bidra till ökad kunskap om hur problem med hot, våld och kränkande bemötande mot hemtjänstpersonal identifieras och synliggörs i verksamheten. Studien betonade utgångsmässigt vikten av att analysera och diskutera denna komplexa arbetsmiljöfråga i en vid social kontext, som tar hänsyn till de *strukturella förändringarna* i hemtjänstens styrning och organisering under senare årtionden samt dess följder för personalens arbetsvillkor. Likaså betonades vikten av att använda ett *intersektionellt perspektiv* för att synliggöra hur dessa komplexa problem i arbetslivet påverkas av föreställningar och informella hierarkier i arbetet baserade på kategoriseringar som klass, kön, etnicitet och ålder. Empirin byggde på erfarenheter från två storstadskommuner, där hemtjänsten var konkurrensutsatt genom kundval, LOV, och metoden var kvalitativ med tonvikt på djupintervjuer med anställda, fackliga företrädare och utförare.

Studien indikerade, att trots att det har blivit mer accepterat att tala om hot och våld i hemtjänsten, så kan det fortfarande vara svårt att synliggöra dessa risker som faktiska arbetsmiljöproblem (jfr. Åkerström 2002). Orsakerna kan sökas både i hur verksamheten styrs och organiseras och i traditionella föreställningar kring arbetet. Åtstramningar och effektivitetskrav, samt nya styrformer genom konkurrensutsättning, har påverkat både de faktiska riskbilderna i arbetsmiljön och sättet att hantera dem. Dessutom har informellt arbete i olika former ökat inom äldreomsorgen, vilket bland annat innebär ett potentiellt mörkertal i fråga om arbetsmiljöproblem. Konkurrensutsättning av hemtjänsten genom kundval medför också strukturellt inbyggda risker för osäkra anställningar, underbemanning och stress samt för att mindre tid anslås för arbetsmiljöarbete, handledning och utbildning. Osäkerhet om kundunderlaget för utförarna, låga ersättningsnivåer från kommunerna samt prestationsbaserade ersättningsystem – särskilt om de är baserade på ”utförd tid” – bidrar till detta. Sammantaget kan tröskeln för vad personalen ”bör tåla” sänkas och problem som hot, våld och kränkande bemötande i arbetet normaliseras.

Konkreta exempel från intervjuerna illustrerade bland annat hur tidspress och slimmade scheman medför ökad risk för konflikter, både i förhållande till brukarna och inom arbetsorganisationen. Samtalen med anställda och fackliga representanter, men även med vissa chefer, tydde också på att tid för handledning, utbildning och andra personalfrämjande åtgärder – det vill säga åtgärder som utgör själva förutsättningen för

att förebygga och hantera risker i arbetet – nedprioriteras av ekonomiska skäl, särskilt när kommunernas ersättningsystem till utförarna bygger på ”utförd tid”. Intervjuerna belyste vidare att den kontinuerliga kampen för att värva och behålla ”kunder” i ett kundvalssystem kan bidra till att utförarna drar sig för att ställa krav på arbetsmiljön hos brukarna. Studien indikerade också att personal som har tillfälliga anställningar, och därmed en osäkrare position på arbetsmarknaden, i regel är mindre benägna att anmäla erfarenheter av hot, våld och kränkande bemötande, bland annat av rädsla för att inte få en fastare anställning.

Det intersektionella perspektivet tydliggjorde hur problemen med att identifiera, synliggöra och hantera hot, våld och kränkande bemötande mot hemtjänstpersonal också kan relateras till informella hierarkier i arbetet. Intervjuerna illustrerade till exempel hur traditionella, könskodade föreställningar om hemtjänstarbetet lever kvar både hos ledning och anställda och bidrar till svårigheterna med att synliggöra problemen. Identifieringen och hanteringen av hot och våld i hemtjänsten bör följaktligen också relateras till att denna arbetsmarknad är segregerad och segmenterad. Sedan gammalt har det funnits en segmentering utifrån kön, men i nedskärningarnas och konkurrensutsättningens kölvatten, när suget efter billig arbetskraft ökar, är segregerande processer i allt högre grad också baserade på klass, etnicitet och ålder. Skapandet av nischer bland utförare utifrån sådana identitetskategoriseringar för att nå konkurrensfördelar och sänka arbetskostnaderna har bidragit till detta.

Överetablering av LOV-utförare i större städer har också lett till konkurrens genom dåliga arbetsvillkor i arbetsmarknadens utkanter, särskilt i små nischade utförarorganisationer av servicetjänster. Möjligheten att rekrytera billig arbetskraft via Arbetsförmedlingens arbetsmarknadsprogram, samt även starta företag av arbetsmarknadspolitiska skäl, har bidragit till detta. Överetablering ökar i sin tur risken för segregeringen och segmenteringen på hemtjänstens arbetsmarknad. Likaså ökar också konkurrensen mellan anställda, vilket minskar deras kollektiva maktresurser på arbetsmarknaden. Även detta bildar en god grogrund för de normaliseringsprocesser som bidrar till att problem i arbetsmiljön inte synliggörs.

Denna risk tycks vara särskilt stor när det gäller sociala och organisatoriska arbetsmiljöproblem såsom hot, våld och kränkande bemötande mot personal – det vill säga problem som kan vara känsliga att ta upp i ljuset och där synliga skador ofta inte föreligger. Studien tydde på att kränkande bemötande mot personal i hemtjänsten baseras på såväl kön som ålder och etnicitet och att särskilt etnicitet kan vara en känslig fråga att ta upp på arbetsplatserna. Detta belyser vikten av att intersektionella perspektiv förs in i handlingsplanerna för arbetsmiljöarbetet och att fasta rutiner skapas som främjar ett öppet samtalsklimat kring dessa och andra typer av arbetsmiljöproblem. Det återstår att se om Arbetsmiljöverkets föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö (AFS 2015:4), som ersätter den tidigare föreskriften om omvårdnadsarbete i enskilt hem (ASF 1990:18) kommer att göra skillnad när det gäller att förebygga problem med hot och våld i arbetslivet, problem som ofta har sin orsak i just sociala och organisatoriska orsaker.

Vidare belyste studien ett komplext samband mellan hur problem med hot, våld och kränkande bemötande hanteras och hur de synliggörs. Att flytta på den drabbade genom att lägga om turerna och sätta in annan personal föreföll av intervjuerna att döma, inklusive de som gjordes med fackliga representanter på förbunds nivå, närmast vara en standardlösning inom hemtjänsten. Även om detta kan vara nödvändigt i vissa situationer, bör en sådan "lösning" problematiseras mer, inte minst mot bakgrund av den starka kundorienteringen som finns i hemtjänst som är konkurrensutsatt genom kundval. Framför allt bör frågan ställas *i vems intresse* omflyttningarna ytterst sker. Risker för att förlora "kunden" kan väga tyngre än omsorgen om personalens säkerhet och välbefinnande. Om man endast flyttar på den utsatte, angrips inte heller själva problemet i arbetsmiljön. I det längre perspektivet kan en sådan åtgärd i stället bidra till att problembilden normaliseras och därmed inte heller synliggörs som ett faktiskt och kollektivt arbetsmiljöproblem. Av samma anledning kan strategin att i mån av tillgång skicka in en man i hotfulla situationer ifrågasättas. Studien illustrerade också att mansrollen i ett traditionellt kvinnoyrke som hemtjänsten bör uppmärksammas mer i sig samt att mansrollen inte heller är entydig, utan bör även problematiseras utifrån andra sociala kategoriseringar, som ålder och etnicitet (jfr. Storm 2012; Sörensdotter 2008, 2013).

I ljuset av det strukturella perspektivet illustrerade denna studie också vikten av att arbetsmiljöfrågor, inklusive frågor om hot, våld och kränkande bemötande mot personal, relateras både till arbetets organisering och till anställningsförhållandena. Följaktligen bör problemen sättas in i en bred social kontext som tar hänsyn till strukturella förändringar inom verksamheten, inklusive dess följderna för maktrelationerna i arbetet. Likaså betonades att aspekter av såväl genus som klass, etnicitet och ålder bör ingå som naturliga delar i identifieringen och hanteringen av arbetsmiljörisiker, liksom i skapandet av preventiva åtgärder och rutiner. Rädslor för att ta upp frågor om hot och våld i arbetslivet i olika sociala konstellationer motverkas bäst av fasta rutiner och systematik i ett organiserat arbetsmiljöarbete, där partsintressena på arbetsmarknaden erkänns och där de anställda ges tid och utrymme för reflektion och för deltagande i form av samarbete i mellan organiserade parter. Förebyggande arbete genom utbildning och handledning måste finnas och tillämpas konsekvent, liksom riskbedömningar av vårdtagarnas hem som arbetsplats. På så sätt kan också problem i arbetsmiljön avindividualiseras och fokus riktas mot de strukturella förhållanden som skapar problem i arbetslivet.

Avslutningsvis framhöll studien att det är viktigt att utifrån ett historiskt perspektiv problematisera och kritiskt reflektera över den preventionspolicy som styr arbetsmiljöarbetet. I denna kontext diskuterades en tendens till reaktivering under senare årtionden av en preventionspolicy som fokuserar mer på de anställdas egenskaper och beteende än på strukturella förhållanden och risker i arbetsmiljön. Denna policy, som här har relaterats till begreppet dispositionsprevention, förefaller dock i praktiken alltid ha haft starkt fotfäste inom hemtjänsten.



Studien belyste i detta sammanhang också ett samband mellan de föreställningar och motiv som styr en arbetsmiljöpolicy baserad på dispositionsprevention och den rationalitet och de intressen som styr de normaliseringsprocesser som bidrar till att risker i arbetsmiljön, såsom hot, våld och kränkande bemötande, gradvis kan komma att normaliseras och därmed osynliggöras som faktiska problem i arbetslivet. Det är därför viktigt att vara medveten om att dessa logiker kan förstärka varandra och bidra till att föreställningar som "lite får man tåla" reproduceras. Studien har genom att synliggöra detta samband också bidragit till att öppna ett nytt historiskt orienterat perspektiv för diskussionen om normaliseringsprocesser i arbetslivet.

# Referenser

- Acker J (2012) Gendered organisations and intersectionality: problems and possibilities. *Equality, Diversity and Inclusion: An International Journal*, 31(3): 214-224.
- AFA (2011) *Hot och våld bland kommun- och landstingsanställda 2005-2009*. Stockholm: AFA Försäkring.
- AFA (2014) *Arbets-skaderapporten: Allvarliga arbets-skador och långvarig sjukskrivning 2014*. Stockholm: AFA Försäkring.
- AFS (1982:3) *Ensamarbete*. Arbetarskyddsstyrelsens föfattningsinsamling, Stockholm: Arbetsmiljöverket
- AFS 1993:2 *Våld och hot i arbetsmiljön. Arbetarskyddsstyrelsens kungörelse med föreskrifter om åtgärder mot våld och hot i arbetsmiljön samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- AFS 2001:1 *Systematiskt arbetsmiljöarbete. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om systematiskt arbetsmiljöarbete och allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- AFS 2009:2 *Arbetsplatsens utformning. Arbetsmiljöverkets föreskrifter om arbetsplatsens utformning samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Stockholms: Arbetsmiljöverket.
- AFS 2015:4 *Organisatorisk och social arbetsmiljö: Arbetsmiljöverkets föreskrifter om organisatorisk och social arbetsmiljö samt allmänna råd om tillämpningen av föreskrifterna*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Aftonbladet*, 1 oktober 2013. *Skolorna flyttar inte mobbarna – trots lagstöd*. (Tagesson E).
- Aftonbladet*, 4 mars 2015. *Vi jobbar inte med sjalen, vi jobbar med hjärtat*. (Andersson A).
- Almqvist R (2006) *New Public Management: Om konkurrensutsättning, kontrakt och kontroll*. Stockholm: Liber AB.
- Andersson A (2007) *Vi blev antagligen för många: Könskränkande behandling i akademisk miljö*. Uppsala: Uppsala universitet, Företagsekonomiska institutionen.
- Arnetz, J E (1998) *Violence towards health care personnel: Prevalence, risk factors, prevention and relation to quality of care*. Diss. Stockholm: Karolinska Institutet, Department of Public Health Sciences.
- Arnetz J (2001) *Våld i vårdarbete*. Ett utbildningsmaterial om hot och våld för personer som arbetar inom vården. Lund: Studentlitteratur.

- AV (2009) *Vård och omsorg i ordinärt boende*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- AV (2013) *Kvinnors och mäns arbetsmiljö inom kommunal hemtjänst och teknisk förvaltning*. Korta arbetsskadefakta 2013:2. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- AV (2014) *Projektrapport – Inspektioner av kvinno- och mansdominerad kommunal verksamhet, hemtjänst och teknisk förvaltning*. Rapport 2014:3, Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- AV (2015a) *Sociala och organisatoriska orsaker*. Korta arbetsskadefakta 2015:6. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- AV (2015b) *Ny föreskrift om organisatorisk och social arbetsmiljö*. Pressmeddelande, 22 september 2015. Stockholm: Arbetsmiljöverket. <https://www.av.se/press/ny-foreskrift-om-organisatorisk-och-social-arbetsmiljo/> (Besökt 10 maj, 2016).
- AV (2015c) *Arbetsskador 2014: Arbetsmiljöstatistik*. Rapport 2015:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- AV (2015d) *Våld och hot i arbetsmiljön*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- AV (2015e) *Data om olycksfall orsakade av våld och hot i arbetsmiljön sammanställt av Arbetsmiljöverket på uppdrag av Vårdfokus*. ”Näringsgren”, Rapport, 20 november 2015. Stockholm: Arbetsmiljöverket. <https://www.vardfokus.se/globalassets/hot-och-vald-var-d-och-omsorg-sociala-tjanster-2-branscher.pdf> (besökt 10 december 2015).
- AV (2016) *Arbetsskador 2014: Arbetsmiljöstatistik*. Rapport 2016:1. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Banerjee A, Daly T, Armstrong P, Szebehely M, Armstrong H, la France S (2012) Structural Violence in long term, residential care for older people: Comparing Canada and Scandinavia. *Soc Sci Med*. 74(3) 390-398. doi: 10.1016/j.socscimed.2011.10.037. (Epub. 2011 Dec 7).
- Bartlett W & le Grand J (1993) The theory of Quasi-markets. In: Le Grand J & Bartlett W (eds.) *Quasi-Markets and Social Policy*, pp. 13-34. Basingstoke UK: Macmillan Press.
- Bergman M (2013) *Upphandling och kundval av välfärdstjänster: en teoribakgrund*. Örebro: Örebro universitet, Entreprenörsskapsforum.
- Blomqvist P (2004) The choice revolution: privatization of Swedish welfare services in the 1990s. *Social Policy & Administration*, 38(2): 139–155.
- Bredgaard T & Larsen F (2006) *Quasi-markets and employment policy in Australia, the Netherlands and Denmark*. CARMA Research Paper, 2006:06. Aalborg: Aalborg University.
- Brå (2015) *Hot och våld: Om utsatthet i yrkesgrupper som är viktiga i det demokratiska samhället*. Rapport 2015:12. Stockholm: Brottsförebyggande rådet.
- Carlsson, G (2003) *Det våldsamma mötets fenomenologi: Om hot och våld i psykiatrisk vård*. Växjö: Växjö University Press.
- Carlsson G & Arvidsson O, red. (1994) *Kampen för folkhälsan: Prevention i historia och nutid*. Stockholm: Natur och Kultur.
- Chappell D & Di Martino V (2006) *Violence at work*. 3<sup>rd</sup> ed. Geneva: ILO.

- Cooper C L & Swanson N (2002). *Workplace violence in the health sector: State of the art*. Geneva: ILO.
- Dagens Nyheter*, 10 mars 2010. *Äldre får bestämma över hemtjänsttiden*. (Tottmar M).
- Daly T, Banerjee A, Armstrong P, Armstrong H & Szebehely M (2011) Lifting the Violence Veil: Examining Working Conditions in Long-Term Care Facilities using Iterative Mixed Methods. *Canadian Journal on Aging / La Revue canadienne du vieillissement*, 30(2): 271- 284.
- Deakin S (2013) *Addressing labour market segmentation: The role of labour law*. Working paper No. 52. Geneva: International Labour Office.
- de los Reyes P & Yazdanpanah S (2011) *Våld och genus: En kunskapsöversikt*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- de los Reyes P & Mulinari D (2005) *Intersektionalitet. Teoretiska reflektioner över ojämlikhetens landskap*. Stockholm: Liber.
- de los Reyes P, González A & Thörnquist A (2015) Hot och våld i avregleringens spår. I: Sjöstedt Landén A, Olofsdotter G & Bolin M (red.) *Sprickor, öppningar och krackeleringar: Nya perspektiv på arbetsmiljö*, s. 17-48. Östersund/Sundsvall: Mittuniversitetet (Genusstudier vid Mittuniversitetet).
- Diderichsen F & Janlert U (1981) Preventionens historia. *Social Medicinsk Tidskrift* 1: 5-9.
- Dwyer T (1991) *Life and death at work. Industrial accidents as a case of socially produced error*. New York: Plenum Press.
- Erlandsson E, Storm P, Stranz A, Szebehely M & Trydegård G B (2013) Marketising trends in Swedish eldercare: competition, choice and calls for stricter regulation. In: Meagher G & Szebehely M (eds.), *Marketisation in Nordic eldercare: a research report on legislation, oversight, extent and consequences*, Stockholm studies in social work 30, pp. 23-83. Stockholm: Stockholm University.
- Estrada F & Nilsson Anders & Wikman S (2007) *Det ökade våldet i arbetslivet: en analys utifrån de svenska offerundersökningarna*. Stockholm: Stockholms universitet, Kriminologiska institutionen.
- Europaparlamentets och rådets Direktiv 2014/24/EU av den 26 februari 2014 om offentlig upphandling och om upphävande av Direktiv 2004/18/EG.
- Fahlström G (1998) *Ytterst i organisationen. Om undersköterskor, vård och sjukvårdsbiträden i äldreomsorgen*. Diss. Uppsala: Uppsala Universitet. Institutionen för folkhälso- och vårdvetenskap - Enheten för socialmedicin.
- Farmer P E., Nizeye B, Stulac S & Keshavjee S (2006) Structural Violence and Clinical Medicine. *PLoS Medicine*, 3(10) e449, 1686-1691. DOI: 10.1371/journal.pmed.0030449 (published 24 Oct. 2006).
- Fleming D & Thörnqvist C eds. (2003) *Nordic Management-Labour Relations and Internationalization: Converging and Diverging Tendencies*. Nord 2003:015. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.
- Frick K, Jensen P, Quinlan M & Wilthagen T, eds. (2000) *Systematic OHS Management: Perspectives on an International Development*. Amsterdam: Elsevier.

- Froggatt P & Smiley J A (1964) The Concept of Accident Proneness: A Review. *British Journal of Industrial Medicine*, 21(1): 1-12.
- Försäkringskassan (2015) *Sjukskrivningar 60 dagar eller längre: En beskrivning av sjukskrivna åren 1999–2014 efter kön, ålder, arbetsmarknadsstatus, yrke, sjukskrivningslängd och diagnospanorama*. Socialförsäkringsrapport 2015:1. Stockholm: Försäkringskassan.
- Gallagher C (1997) *Health and Safety Management Systems: An Analysis of System Types and Effectiveness*. Melbourne: Melbourne Monash University, National Key Centre in Industrial Relations.
- Galtung J (1969) Violence, Peace, and Peace Research. *Journal of Peace Research*, 6(3), 167–191.
- Gavanas (2011) Privatisering och varufiering av äldreomsorg: äldre som aktörer på (in) formella etnifierade marknader. I: Mulinari P & Selberg R (red.) *Arbete - Intersektionella perspektiv*. Stockholm: Gleerups förlag.
- Gonzalez A (2014) Hot och våld i skolan: Räcker det med jämställdhet? I: *Inte bara jämställdhet - intersektionella perspektiv på hinder och möjligheter i arbetslivet*. I: SOU 2014: 34 (de los Reyes P red.), s. 197-222. Stockholm: Fritzes.
- Grothe Nielsen B & Snare A (1998) *Viktimologi: Om förbrydelsens ofre: teori og praksis*, Aarhus: Aarhus Universitetsforlag.
- Gunnarsson E & Szebehely M (2013) *Genus i omsorgens vardag*. 2:a uppl. Malmö: Gleerups.
- Gustafsson R Å (1994) Traditionernas ok inom arbetsmiljöpreventionen. I: Carlsson G & Arvidsson O (red.) *Kampen för folkhälsan: Prevention i historia och nutid*, s. 263-319. Stockholm: Natur och Kultur.
- Hagbergh A (1963) *Olycksfall, individ och arbetsmiljö*. PA-rådets meddelande 1963:23. Stockholm: Personaladministrativa rådet.
- Hallberg U (2011) *Hot och våld inom vård och omsorg: Kunskapsöversikt*. Stockholm: Arbetsmiljöverket.
- Hartman L red. (2011) *Konkurrensens konsekvenser: Vad händer med svensk välfärd?* Stockholm: SNS Förlag.
- Hartman L red. (2011) *Inledning*. I: Hartman L (red.) *Konkurrensens konsekvenser: Vad händer med svensk välfärd?*, s. 9-31. Stockholm: SNS Förlag.
- Hjalmarsson M (2009) *Lojalitet och motstånd – anställdas agerande i ett föränderligt hemtjänstarbete*. Göteborgs studies in educational science 285. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet.
- Hood C (1995) The New Public Management in the 1980s: Variations on a Theme. *Accounting, Organizations and Society*. Vol. 20, No. 2/3: 93–109.
- Isaksson U (2008) *Våld mot vårdare i sjukhemsvård*. Umeå University Medical Dissertations, New Series No. 1154. Umeå: Umeå University, Medical Faculty, Department of Nursing.
- Jerre K (2009) Ökar de våldsrelaterade arbetsmiljöproblemen? En studie av våld i arbetslivet utifrån de svenska arbetsmiljöundersökningarna 1991–2005. *Sociologisk Forskning* 1: 67–85.

- Karlsson L (2001) Perspectives on Gendered Labor Legislation in Sweden during the 20th Century. In: Thörnquist A (ed.) *Work Life, Work Environment and Work Safety in Transition: Historical and sociological perspectives on the development in Sweden during the 20th century*. Arbetsliv i Omvandling/Work Life in Transition 2001:9, pp. 127-167. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Karlsson LB & Piuva K red. (2012) *Genusperspektiv i socialt arbete*. Stockholm: Natur och kultur.
- Kastberg G (2005) *Kundvalsmodeller. En studie av marknadsskapare och skapade marknader i kommuner och landsting*. Diss. Göteborg: Göteborgs universitet, Förvaltningshögskolan.
- Kastberg G (2011) *Valfrihet – internationell utblick*. KFi-rapport nr. 113. Göteborg: Kommunforskning i Sverige, KFi.
- Kjellberg A (2016) Kollektivavtalens täckningsgrad samt organisationsgraden hos arbetsgivarförbund och fackförbund. Studies in Social Policy, Industrial Relations, Working Life and Mobility, Research Reports 2013. Lund: Lund University, Department of Sociology. (Publicerad först i januari 2010, senast uppdaterad i mars 2016).
- Kommunal (2012) *Vägval välfärd*. Stockholm: Kommunal.
- Kommunalarbetaren*, 23 maj 2012. *Hot och våld vardag i vården*. (Steen E).
- Kommunalarbetaren* 7 juni 2012. *Det var väl inte så farligt*. (Alstermark C)
- Kommunalarbetaren*, 5 juni 2013. *Låg ersättning får företagen att fly*. (Hjort M).
- Kommunalarbetaren*, 2 januari 2013. *Många hemtjänstföretag saknar kollektivavtal i Stockholm*. (Josefsson P).
- Kommunalarbetaren*, 17 februari 2016. *Hot och våld vardag inom hemtjänsten*. (Alstermark C).
- Larsson, B, Letell M & Thörn H eds. (2012) *Transformation of the Swedish Welfare State: From Social Engineering to Governance?* New York: Palgrave MacMillan.
- Le Grand J & Bartlett W, red. (1993) *Quasi-Markets and Social Policy*. Basingstoke UK: Macmillan Press.
- Le Grand J (2007) *The Other Invisible Hand: Delivering Public Services Through Choice and Competition*. Princeton: Princeton University Press.
- Lorentzi U (2011) *Hänger din mammas trygghet på dig? Att kombinera jobb med omsorg om föräldrar*. Stockholm: Kommunal.
- Lorentzi U (2015) *Styrning för välfärdsproffs. En rapport om välfärden efter New Public Management*. Stockholm: Kommunal.
- Lundgren E (2004) *Väldets normaliseringsprocess*. Stockholm: Riksorganisationen för kvinnojourer och tjejjourer i Sverige (ROKS).
- Lystad M, ed. *Violence in the home: Interdisciplinary Perspectives*. New York: Brunner Mazel.
- Mathillas J, Lövheim H & Gustafson Y (2011) Increasing prevalence of dementia among very old people. *Age and Ageing* 40(2): 243-249.

- McCall L (2005) The Complexity of Intersectionality. *Journal of Women in Culture and Society*, 30(3): 1771–1800.
- Meagher G & Szebehely M (2013) Four Nordic countries – four responses to the international trend of marketisation. In: Meagher G & Szebehely M (eds.) *Marketisation in Nordic eldercare: a research report on legislation, oversight, extent and consequences*, Stockholm studies in social work 30, pp. 241-288. Stockholm: Stockholm University, Department of Social Work.
- Meagher G & Szebehely M eds. (2013) *Marketisation in Nordic eldercare: a research report on legislation, oversight, extent and consequences*. Stockholm studies in social work 30, Stockholm: Stockholm University, Department of Social Work.
- Menckel E red. (2000) *Hot och våld i vård och omsorg. Fakta, forskning och förebyggande arbete*. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Menckel E & Viitasara E (2002) Threats and violence in Swedish care and welfare – magnitude of the problem and impact on municipal personnel, *Scandinavian journal of caring science* 16(4): 376-385.
- Motevasel N I (2002) *Genusperspektiv på yrkesmässiga relationer - omsorg i mans- och kvinnodominerade yrken*. Lund: Studentlitteratur.
- Mulinari P & Selberg R red. (2011) *Arbete – Intersektionella perspektiv*. Malmö: Gleerups
- Nilsson A & Estrada F (2003) Victimization, Inequality and Welfare during an Economic Recession. A Study of Self-Reported Victimization in Sweden 1988-1999. *British Journal of Criminology*, 43(4): 655-672.
- Nolan P, Soares J, Dallender J, Thomsen S & Arnetz B (2001) A comparative study of the experiences of violence of English and Swedish mental health nurses. *International Journal of Nursing studies*, 38(4): 419-426.
- Olsson E & Ingvad B (2006) Omorganisationer, kvalitet och arbetsmiljö i hemtjänsten under 1990-talet. *Arbetsmarknad & Arbetsliv*, 12 (1): 5-16.
- Parent-Thirion A, Fernández Macías E, Hurley J & Vermeylen G (2007) *Fourth European working conditions survey*. Dublin: Eurofound.
- Rawson, AJ (1944) Accident Proneness. *Psychosomatic Medicine* 6(1): 88–94.
- Regeringens proposition (1990/91:14) *Om ansvaret för service och vård till äldre och handikappade m. m.*
- Regeringens proposition (1993/94:218) *Psykiskt stördas villkor*.
- Regeringens proposition (2008/2009:29) *Lag om valfrihetssystem*.
- Rinnan T & Sylwan U (1992) *Vår för händer inget när det händer: om våld och hot inom hemservice*. Rapport nr 11. Stockholm: Forsknings- och utvecklingsbyrån, Stockholms socialförvaltning.
- Rinnan T, & Sylwan U (2000) Hjälparens utsatthet. I: Menckel E ( red.) *Hot och våld i vård och omsorg. Fakta, forskning och förebyggande arbete*, s. 104-113. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Rippon T J (2000) Aggression and violence in health care professions. *Journal of Advanced Nursing*, 31(2): 452-460.
- Ryan W (1971) *Blaming the Victim*, New York: Pantheon Books.

- SFS 1990:1404 *Lag om kommunernas betalningsansvar för viss hälso- och sjukvård.*
- SFS 1991:900 *Kommunallag.*
- SFS 1992:1528 *Lag om offentlig upphandling.*
- SFS 1997:1160 *Arbetsmiljölagen.*
- SFS 2007:1091 *Lag om offentlig upphandling.*
- SFS 2008:962 *Lag om valfrihetssystem.*
- Sjöstedt Landén A, Olofsdotter G & Bolin M red. (2015) *Sprickor, öppningar och krackeleringar. Nya perspektiv på arbetsmiljö.* Östersund/Sundsvall: Mittuniversitetet, Genusstudier vid Mittuniversitetet.
- SKL (2016) *Valfrihetssystem i kommuner 2016.* Beslutsläget (april, 2016). Sveriges kommuner och landsting, SKL. <http://skl.se/demokratiledningstyrning.7.html> (besökt 28 april, 2016 ).
- Socialstyrelsen (2012) *Anhöriga som ger omsorg till närstående: Omfattning och konsekvenser.* Stockholm: Socialstyrelsen.
- SOU 2004:121 *Slag i luften. En utredning om myndigheter, mansvåld och makt.* Del 1-2. Stockholm: Fritzes.
- SOU 2008:15. *LOV att välja – Lag Om Valfrihetssystem.* Stockholm: Fritzes.
- SOU 2013:79 *Stärkt meddelarskydd för privatanställda i offentligt finansierad verksamhet: Betänkande av Utredningen om meddelarskydd för privatanställda i offentligt finansierad verksamhet.* Stockholm: Fritzes.
- SOU 2014:2 *Framtidens valfrihetssystem. Betänkande av utredningen om framtida valfrihetssystem inom socialtjänsten,* Stockholm: Fritzes.
- SOU 2014:34 *Inte bara jämställdhet: Intersektionella perspektiv på hinder och möjligheter i arbetslivet.* Rapport till Delegationen för Jämställdhet i arbetslivet, (de los Reyes P, red.). Stockholm: Fritzes.
- Steinmetz S K (1986) The violent family. In: Lystad M (ed). *Violence in the home: Interdisciplinary Perspectives*, pp. 51-70. New York: Brunner Mazel.
- Storm P (2012) Män som arbetar i äldreomsorgen: en osynlig grupp? I : Karlsson LB & Piuva K (red.) *Genusperspektiv i socialt arbete*, s. 238-253. Stockholm: Natur och kultur.
- Sund B (1994) The safety movement and the Swedish model. *Scandinavian Journal of History*, 19(1): 41-62. DOI:10.1080/03468759408579269. (Published online 23 Jun, 2008).
- Sundin E & Tillmar M (2010) Masculinisation of the public sector: Local level studies of public sector outsourcing in elder care. *International Journal of Gender and Entrepreneurship*, 2(1): 49–67.
- Sundin J, Hogstedt C, Lindberg J & Moberg H, red. (2005) *Svenska folkets hälsa i historiskt perspektiv.* Rapport 2005:8. Stockholm: Statens folkhälsoinstitut.



- SVT Nyheter; 22 februari 2012. *Kommunal om volontärerna i äldreården: "Får inte slå ut det vanliga arbetet"* (Liebermann A). <http://www.svt.se/nyheter/inrikes/kommunal-om-volontarerna-i-aldrevarden-far-inte-sla-ut-det-vanliga-arbetet>. (Besökt 22 februari 2012).
- SVT Nyheter; 18 januari 2016, *Äldre får kämpa för plats på äldreboende* (Claesson F). <http://www.svt.se/nyheter/regionalt/stockholm/aldre-far-kampa-for-plats-pa-aldreboende>. (Besökt 18 januari 2016).
- Szebehely M (2011) *Insatser för äldre och funktionshindrade i privat regi*. I: Hartman L (red.) *Konkurrensens konsekvenser: Vad händer med svensk välfärd?*, s. 215–258. Stockholm: SNS Förlag.
- Szebehely M & Ulmanen P (2012) *Åtstramningens pris. Hur påverkas de medelålders barnen av äldreomsorgens minskning?* Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete – Socialhögskolan.
- Szebehely M (2009) *Omsorgsmönster bland kvinnor och män – inte bara en fråga om kön*. I: Gunnarsson E & Szebehely M (red.) *Genus i omsorgens vardag*, s. 27-46. Stockholm: Gothia.
- Sörensdotter R (2008) *Omsorgsarbete i förvandling. Genus, klass och etnicitet inom hemtjänsten*. Diss. Stockholm/Göteborg: Makadam förlag.
- Sörensdotter R (2013) *Feminitet, maskulinitet och omsorgsarbete*. I: Gunnarsson Eva & Szebehely Martha (red.) *Genus i omsorgens vardag*, 2:a ed. s. 139-154. Malmö: Gleerups.
- Tillväxtverket (2012) *Företag som arbetar med hemtjänst 2012. Mångfald och villkor i valfrihetssystem*. Stockholm: Tillväxtverket.
- Thörnqvist A, ed. (2001). *Work Life, Work Environment and Work Safety in Transition: Historical and sociological perspectives on the development in Sweden during the 20th century*. Arbetsliv i Omvandling/Work Life in Transition 2001:9. Stockholm: Arbetslivsinstitutet.
- Thörnqvist A (2003) *From Centralized Self-regulation to Organized Decentralization: Occupational Health and Safety (OHS) in Sweden 1940-2002*. In: Fleming D & Thörnqvist C (eds.) *Nordic Management-Labour Relations and Internationalization: Converging and Diverging Tendencies*. Nord 2003:015, pp. 167-192. Copenhagen: Nordic Council of Ministers.
- Thörnqvist A (2005) *Arbetskydd och samhällsförändring i Sverige 1850-2005*. I: Sundin J, Hogstedt C, Lindberg J & Moberg H (red.) *Svenska folkets hälsa i historiskt perspektiv*. Rapport 2005:8, s. 223-303. Stockholm: Statens folkhälsoinstitut.
- Thörnqvist A (2008) *The Swedish Occupational Safety and Health Model Lost in Transition? OSH & Developments*, October 2008: 43-62. <http://urn.kb.se/resolve?urn=urn:nbn:se:uu:diva-181582>
- Thörnqvist A (2013) *Mångfaldens marknad och arbetets villkor: Om följder av kundval (LOV) i hemtjänsten*. Arbetsliv i Omvandling 2013:2. Lund: Work, Technology & Social Change, WTS, Lunds universitet.

- Thörnquist A (2014) Mångfaldens retorik och arbetets praktik: Konkurrensutsättning och jämställdhet i hemtjänsten. I: SOU 2014:34 *Inte bara jämställdhet: Intersektionella perspektiv på hinder och möjligheter i arbetslivet*. Rapport till Delegationen för Jämställdhet i arbetslivet (de los Reyes P red.), s. 115-144. Stockholm: Fritzes.
- Thörnquist A (2015) False Self-Employment and Other Precarious Forms of Employment in the 'Grey Area' of the Labour Market. *The International Journal of Comparative Labour Law and Industrial Relations*, 31(4), pp. 411–430.
- Ulmanen P (2015) *Omsorgens pris i åtstramningstid: Anhörigomsorg för äldre ur ett könsperspektiv*. Rapport i socialt arbete nr. 150. Diss. Stockholm: Stockholms universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Vaez M & Voss M (2009) *Våld och hot om våld som ett arbetsmiljöproblem. En longitudinell studie av 9000 kommun- och landstingsanställda*. Rapport 2009. Stockholm: Karolinska Institutet, Sektionen för försäkringsmedicin, Institutionen för klinisk neurovetenskap.
- Wall A (2013) *Visstid på livstid? En rapport om de otrygga anställningarna*. Stockholm: Kommunal.
- Wall A (2014) *Är det här ok? - en rapport om villkoren för visstids- och timanställda*. Välj Välfärden 2014. Stockholm: Kommunal.
- Verloo M (2006) Multiple Inequalities, Intersectionality and the European Union. *European Journal of Women's Studies* 13(3): 211–228.
- Widmark O (2014) *Så mycket bättre? En jämförelse av anställningsvillkor och löner i privat och kommunalt driven äldreomsorg*. Stockholm: Kommunal.
- Viitasara E (2004) *Violence in caring: risk factors, outcomes and support*. Diss. Stockholm: Karolinska institutet och Arbetslivsinstitutet.
- Wikman S (2008) Våld på jobbet: Beskrivningar av våld i arbetslivet 1978–2004 i facklig press, *Sociologisk Forskning* 3: 6–31.
- Wikman S (2012) *Våld i arbetslivet. Utveckling, uppmärksamhet och åtgärder*. Kriminologiska institutionens avhandlingsserie, nr. 30. Stockholm: Stockholms universitet, Kriminologiska institutionen.
- Wikman S (2014) Threats and violence in the care sector – proposed safety measures in Swedish occupational injury reports 1987, 1997 and 2007. *International Criminal Justice Review* Vol. 24, No. 2:172-193.
- Virkki T (2007) Gender, Care and the Normalisation of Violence: Similarities between Occupational Violence and Intimate Partner Violence in Finland. *NORA – Nordic Journal of Women's Studies*, 15(4): 220-232.
- von Hofer H (2006) Ökat våld och/eller vidgade definitioner? *Nordisk Tidskrift för Kriminologisk vetenskap*, 93(2):193–208.
- Wondemeneh Y (2013) *Stress och låg bemanning i äldreomsorgen – Kommunals medlemmar 2012*. Stockholm: Kommunal.
- Vårdfokus 23 November 2015. *Kraftig ökning av hot och våld i vården*. (Olsson A)
- Åkerström, M (2002) Slaps, Punches, Pinches – But not Violence: Boundary-Work in Nursing Homes for the Elderly. *Symbolic Interaction*, 25(4): 515-536.

- Åström S, Karlsson S, Sandvide A, Bucht G, Eisemann M, Norberg A & Saveman BI  
(2004) Staff's experience of and the management of violent incidents in elderly care.  
*Scandinavian Journal of Caring Sciences*, 18(4): 410-416.
- Ölmebäck E (2011) *Ständig standby - en rapport om visstidsanställdas villkor*. Stockholm:  
Kommunal.
- Österman J & Hagman L (2013) *Ungdomsbesök i vård- och omsorgsboenden*. Rapport  
2013:9. Stockholm: Stiftelsen Stockholms läns Äldrecentrum.

# Intervjuer

## *Djupintervjuer*

Ombudsman (1) Kommunal, februari 2012.

Ombudsman (2) Kommunal, februari 2012; uppföljande intervju, juni 2013 och januari 2016.

Tjänsteman på Kommunal, mars 2013.

Regionalt fackligt ombud inom Kommunal, september 2013.

Verksamhetschef i medelstor utförarorganisation, november 2012.

Personalchef i mindre utförarorganisation, november 2012.

Verksamhetschef inom stor privat utförarorganisation, maj 2013; uppföljande intervju, april 2016.

Personalchef inom stor privat utförarorganisation, december 2012.

HR-chef inom stort privat vårdbolag, januari 2013.

Ansvarig chef för äldreomsorg i kommunal egenregi, februari 2013; uppföljande intervju, februari 2016.

F.d. undersköterska med lång erfarenhet av hemtjänstarbete i både kommunal och privat regi, mars 2013.

Undersköterska i stor privat utförarorganisation (under vidareutbildning till sjuksköterska), maj 2013.

Vårdbiträde med lång erfarenhet av hemtjänstarbetet i både kommunal och privat regi, juni 2013.

Undersköterska i stor privat utförarorganisation, december 2013.

Semestervikarie i stor privat utförarorganisation, december 2013.

## *Kortare informantintervjuer*

Arbetsmiljöinspektör (specialinspektion inom hemtjänsten), mars 2013.

Tjänsteman på Arbetsmiljöverket, mars 2016.

Tjänsteman på Sveriges Kommuner och Landsting, SKL, mars 2013.