

Den mångkulturella äldreomsorgen ur hemtjänstanvändares perspektiv

Håkan Jönson¹ och Glenn Möllergren¹

ABSTRACT. Den som använder äldreomsorg möter ofta personal som är utlandsfödd eller har en annan etnicitet än den svenska. Syftet med den här studien var att undersöka äldre hemtjänstanvändares uppfattningar om "utländsk" personal. Studien baseras på 34 intervjuer med äldre som använder hemtjänst.

Resultaten visade att språkproblem var vanliga, men att den övervägande bilden av personalen var positiv, vilket vi i analysen relaterar till en mer allmänt förekommande sympati och lojalitet som hemtjänstanvändare har gentemot omsorgspersonalen. Personalens härkomst sågs också som en ingång till att skapa en mer personlig kontakt, vilket kan ses som en variant på ett bredare tema om hemtjänstanvändarnas betoning av värdet av personliga relationer.

¹Socialhögskolan, Lunds universitet

Korrespondens: Håkan Jönson, hakan.jonson@soch.lu.se

Inledning

Den svenska äldreomsorgen är en mångetnisk arbetsplats i bemärkelsen att en stor del av de anställda är födda i andra länder än Sverige. I storstäder som Stockholm och Malmö utgör de utlandsfödda sedan flera år majoriteten av de anställda [1, 2]. Trenden är densamma i andra västländer, där det också är vanligt att utlandsfödd personal rekryterats specifikt för att exempelvis bo hemma hos de personer de hjälper, som så kallade live-in caregivers [3, 4]. I Sverige tycks sådana arrangemang mest ha förekommit för personer som invandrat sent i livet, där familjer söker ekonomiskt stöd för anhörigas insatser som "personal" [5]. Både i Sverige och internationellt förekommer studier som utgår från den utlandsfödda personalens situation och erfarenheter, vanligen med ett ganska tydligt fokus på personalens utsatthet [6-9]. En fråga som ägnats mindre intresse är vilken betydelse omsorgens mångetniska karaktär har för användare av äldreomsorg. Att äldre kan ha uppfattningar i frågan visar bland annat en kanadensisk studie där Bourgeault med kollegor identifierade flera teman i de äldres beskrivningar: språksvårigheter, synpunkter på en bristande förståelse för kanadensisk kultur, uppskattning av vissa migranters upplevda större respekt för äldre, samt klagomål på personal som ansågs olämplig för omsorgsarbete [3].

Att forskningen hittills ägnat liten uppmärksamhet åt omsorgsanvändares uppfattningar om den mångetniska äldreomsorgen kan ha flera orsaker. Dels har, som Erlandsson visat, äldres uppfattningar i relativt liten grad tagits som utgångspunkt för studier om äldreomsorg där det varit vanligare att fokusera på omsorgsgivarens och omsorgspersonalens erfarenheter [10]. En andra orsak till frånvaron av studier kan vara att frågan framstår som svår att ringa in och undersöka. När ett begrepp som "utlandsfödd" används, inkluderas många som invandrat från exempelvis nordiska länder. Samtidigt har många

Huvudbudskap

- Den som använder hemtjänst kommer ibland möta personal med bristande förmåga att kommunicera på svenska språket.
- De hemtjänstanvändare som intervjuades var generellt positiva till "utländsk" personal och tonade ofta ned betydelsen av brister de erfarit.
- De positiva uppfattningarna avspeglar delvis en allmänt positiv syn som hemtjänstanvändare har gentemot den personal man får hjälp av.

som är födda i Sverige en bakgrund eller ett utseende som gör att de ändå identifieras som "invandrare". Det finns också en laddning kring äldres uppfattningar i frågan, där aktörer som kan beskrivas som invandringskritiska och främlingsfientliga ställt krav om äldres rätt att möta omsorgspersonal som har svensk härkomst och talar "felfri" svenska [11].¹ Samtidigt har studier som bygger på intervjuer med omsorgspersonal visat att en del äldre uttrycker sig negativt och rasistiskt mot personal, men detta tonas ofta ned och tolkas som äldres ovana att möta vissa personer eller benägenhet att använda ett föråldrat språkbruk [6, 9, 11]. Med insikten att svensk äldreomsorg inte skulle fungera utan personal som har sitt ursprung i andra länder kan det möjligen finnas en oro för att låta negativa uppfattningar bland äldre komma fram.

¹ Se till exempel Erixon D. Varför är det bara svenskar som inte har rätt till etnisk äldreomsorg? *Samtiden*. 31 maj 2017. <https://samtiden.nu/2017/05/varfor-ar-det-bara-svenskar-som-inte-har-ratt-till-etnisk-aldreomsorg/>

Avsaknaden av studier som tar sin utgångspunkt i äldre omsorgstagares erfarenheter är enligt vår mening problematisk. Dels kan frånvaron av studier som låter äldre träda fram som tänkande och handlande aktörer inom omsorgskontexten ses som en form av ålderism i bemärkelsen att äldre konstrueras som passiva objekt. Det finns också en risk att potentiellt mångfacetterade aspekter av den mångtunniska äldreomsorgen förblir utforskade, genom att äldres erfarenheter och uppfattningar förutsätts handla om språkproblem hos personal och en negativ syn på personal av utländsk härkomst, alternativt ett stereotyp exotifierande av etnicitet och "särskild fallenhet" för omsorgsarbete [12, 13].

Med utgångspunkt i detta är syftet med den här studien att undersöka äldre hemtjänst-användares uppfattningar om "utländsk" personal. Med utländsk menas i detta fall personer som studiens respondenter beskriver med uttryck som "utländsk", "invandrare" eller angivande av härkomst från något annat land än Sverige.

Artikeln tar sin teoretiska utgångspunkt i den symboliska interaktionismens fokus på språkets betydelse för meningsskapande, kategoriseringar och identiteter [14]. Studier med denna ansats har undersökt hur människors utsagor kan relateras till olika tolkningsrepertoarer och perspektiv. Inom ansatsen har det också funnits ett intresse för de retoriska tekniker som människor använder för att göra sina budskap trovärdiga och visa hur de ska förstås [15]. Här har företrädare för den diskurspsykologiska inriktningen visat på betydelsen av kända tolkningar och kontexter som människor förhåller sina resonemang till genom att ta olika positioner [16, 17]. I relation till kategorin "invandrare" finns det, som nämnts, kända positioner som har att göra med rasism, problemassociationer och försvar av en utsatt kategori som intervjupersoner kan tänkas förhålla sig till. Vidare finns det positioner som gäller hemtjänst och hjälpmottagande, som intervjupersonernas uttalanden också kan vara en del

av. I artikeln använder vi bland annat begreppet *disclaimers* som beskrivits av Hewitt i en rad publikationer [18, 19]. Disclaimers är språkliga uttryck som används för att mildra eller undvika potentiella missförstånd, felaktiga tolkningar eller sociala konflikter i ett samtal eller en interaktion, och inkluderar uttryck som "jag menar inte att säga...", "jag kanske har fel, men...", "det här kan låta märkligt, men..." eller "jag har inget emot X men...". Uttrycken används för att föregripa negativa reaktioner och blir särskilt synliga i de fall då det finns en känd retorisk kontext med positioner och identiteter som framstår som ofördelaktiga, vilket Hewitt och Stokes benämner som *typification awareness* [19].

Metod

Studien baseras på 34 intervjuer med hemtjänst-användare, där fem intervjuer genomfördes med par. Paren bestod av personer där båda hade omsorgsinsatser eller där hemtjänstanvändaren hade svårt att verbalisera sina uppfattningar. Bland respondenterna var 26 kvinnor och 15 män. Fyra var födda i utlandet. Intervjupersonerna var mellan 68 och 96 år, medelåldern var 81 år och medianåldern 83 år. Variationen i socioekonomisk bakgrund var stor, liksom omfattningen av insatser, där nästan alla hade dagliga besök och flera hade mycket omfattande insatser.

Den här studien bygger på intervjuer som samlats in för att undersöka äldres erfarenheter, uppfattningar och strategier som användare av hemtjänst. Fokus i intervjuerna har alltså inte varit frågor om etnicitet och härkomst. Intervjuguidens frågor handlade om upplevelser av hemtjänst, om förberedelser och anpassningar i vardagen, om strategier som användes för att få hjälpen att fungera med egna vanor och rutiner, om betydelsen av personalens utbildning, ålder och kön, om relationer och vänskap, samt vad som utmärker bra respektive dålig omsorg. Många av intervjupersoner tog själva upp frågor om

härkomst och språk, med redogörelser för olika erfarenheter och tolkningar. Rikedomen och variationen av kommentarer om "utländsk" personal i materialet motiverade en närmare analys.

Även om upplägget inte var planerat menar vi att det finns tydliga fördelar med den avsaknad av ett fokus på det mångvetniska som vår datainsamling hade. I studier av etnicitet och härkomst finns det en risk att forskarens intresse för en specifik kategori genererar beskrivningar som intervjupersonen egentligen inte ser som relevanta i sin vardag. En hemtjänstanvändare som får hjälp av 15 olika personer kanske inte reflekterar i vardagen över att sju är utlandsfödda, men en intervju som specifikt handlar om härkomst och etnicitet skulle troligen ändå generera ett material som lyfter fram personalkategorin som särskild. Situationen är på sätt och vis parallell till den som gäller "äldre invandrare", som ofta studerats och beskrivits utifrån sin särart [20]. Fördelen med den metod som vår studie bygger på är att intervjuerna inte har introducerat någon förutbestämd kategorisering eller problembild som intervjupersonen bekräftat eller talat emot. Med detta erkänns också möjligheten att frånvaro av kommentarer står för att hemtjänstanvändaren helt enkelt inte ser frågan som särskilt viktig att nämna. I sex av intervjuerna förekom inga kommentarer om personalens härkomst eller etnicitet.

Ytterligare en fördel med metoden är att det blir möjligt att sätta utsagor om etnicitet och härkomst i relation till teman som visade sig i materialet som helhet, och som inte nödvändigtvis har med invandring och invandrare att göra, utan med andra aspekter av omsorgen. Prat om "utländsk" personal kan handla om annat än invandring, etnicitet och härkomst [17, 21]. Avsaknaden av ett fokus på det mångvetniska i intervjufrågorna utgör samtidigt metodens svaghet. Intervjupersonerna kan ha goda och dåliga erfarenheter och åsikter av olika slag som de skulle ha berättat om ifall frågorna specifikt handlat om temat.

Analysprocessen har i huvudsak följt de steg för en teoristyrd tematisk analys som beskrivits av Braun och Clarke [22]. Teoristyrningen handlar i detta fall om studiens förankring i den symboliska interaktionismen och den känslighet för diskursiv inplacering och retoriska aspekter som utvecklats inom den ansatsen. Vid en första genomläsning av materialet uppmärksammade vi mängden utsagor om "utländsk" personal och använde en mer fokuserad läsning för att skapa preliminära koder. Hela materialet kodades i programvaran Nvivo utifrån samtliga fall där intervjupersonerna nämnde personalens uppfattade ursprung eller härkomst. Under den processen lade vi till ytterligare underkoder utifrån den växande kunskapen om mönster i materialet. Vid genomgångar av det kodade materialet kunde vi identifiera fyra preliminära teman (se Resultat). I nästa steg diskuterade forskargruppens medlemmar dessa temans diskursiva inplacering, som både kunde avse positionering i relation till frågor om invandring och etnicitet och till teman i intervjuerna som inte nödvändigtvis hade med just härkomst och etnicitet att göra. I detta steg av analysen använde vi alltså tolkningar som gjorts utifrån materialet som helhet (och som avrapporteras i andra studier). Vi kunde identifiera fyra sätt att placera in utsagorna, och de handlade om 1) den politiska frågan om invandrades status och villkor, 2) hemtjänstanvändarnas sympati och lojalitet med den personal som kommer på besök, 3) deras försök att skapa personlig kontakt och relationer med personal, samt 4) deras kritik mot personalomsättning och problem med hjälpens organisering.

Studien är godkänd av etikprövningsmyndigheten (dnr. 2022-00825-01).

Resultat

I resultatdelen har vi valt att beskriva studiens fynd utifrån de fyra preliminära teman vi identifierade i analysen: 1) språkproblem, 2) positiva

erfarenheter och manifestationer, 3) negativa erfarenheter och manifestationer, samt 4) ingångar till personliga relationer. Den diskursiva inplaceringen och de retoriska aspekterna av respondenternas resonemang kommenteras fortlöpande och blir föremål för en fördjupad diskussion i slutet av artikeln.

Språkproblem

Att en del personal inom äldreomsorgen har svårt att förstå och kommunicera på svenska språket är välkänt, och fackförbundet Kommunal har återkommande lyft frågan.² År 2022 fick Socialstyrelsen i uppdrag av regeringen att ta fram underlag som ska hjälpa verksamheter inom äldreomsorgen att bedöma kunskaper i svenska språket i förhållande till vad som behövs för att genomföra arbetsuppgifterna. Socialstyrelsen anger att "språkkunskaper och förmåga att kommunicera både muntligt och skriftligt är grundläggande för en trygg och säker äldreomsorg" och tillhandahåller numera information och underlag för bedömning och utveckling av språk.³

I de intervjuer vi genomförde nämnde respondenterna personalens språk på olika sätt. Flera menade att en del personal hade så pass stora svårigheter med svenska språket att kvaliteten på omsorgen blev lidande. Hemtjänstanvändaren Falke konstaterade att "man anställer enormt mycket utländsk arbetskraft som inte kan svenska" och ibland fick han övergå till att prata engelska med en del personal, vilket han såg som en olägenhet.

Problemet beskrevs som dubbelriktat: Per-

sonalen förstod inte vad hemtjänstanvändaren sade, hemtjänstanvändaren förstod inte alltid personalen, och insatserna blev inte rätt utförda. Frans intervju utgjorde en tydlig illustration till detta, också genom att han i likhet med flera andra tonade ned omfattningen av problemet:

"Och jag har en från nåt annat land, var det nu var, som missförstår. Hon låtsas förstå, men jag märker på det hon gör att hon har inte hört vad jag sa. Men det är ovanligt och det är inte nåt, nån riktig svårighet för mig, inte. Nej. Men visst finns det problem, språkliga. Så att, att helt enkelt fatta vad vi säger. Jag har väldigt svårt att förstå vad dom säger ibland också."

I något fall hänvisade hemtjänstmottagaren till att egna svårigheter med hörseln adderade till problematiken.

En andra typ av problem handlade om möjligheten att föra ett djupare samtal, vilket Gunborg uttryckte som att de allra flesta med utländsk bakgrund arbetade bra, "men jag känner inte att jag kan få ut nånting mer av dom..." Språket var hindret menade Gunborg. Den som tydligast besvärades av svårigheterna att föra mer djupgående samtal var Hulda, som hade beviljats social tid⁴ och promenader utöver städning och hjälp att administrera medicin:

"Och sen, alltså, nu den senaste tiden så har jag upptäckt att det är så få, vad ska jag säga, människor som har svenska som huvudspråk. Det är folk från hela världen. Det är Indien, Pakistan, Chile, en från Ryssland som talar jättedålig svenska. Och det tycker jag är, är svårt. Jag är själv språkmänniska... läste många språk på, i skolan. Och har därför kanske lite, lite höga krav, jag vet inte. Men jag tycker att det är så dåligt ibland. Och, när man inte kan liksom, man vill kommunicera och så bara stupar det och

² Erlandsson J. Många i äldreomsorgen anställs utan att kunna språket. Kommunalarbetaren. 26 november 2021. <https://ka.se/2021/11/26/manga-i-aldreomsorgen-anstalls-utan-att-kunna-sprakket/>

³ Socialstyrelsen. Språkförmåga i äldreomsorgen – underlag för bedömning och utveckling. Socialstyrelsen; 2023. <https://www.socialstyrelsen.se/kunskapsstod-och-regler/omraden/aldre/sprakformaga-i-aldreomsorgen/>

⁴ En insats inom ramen för hemtjänst som kan beviljas den som har behov av social samvaro. I typfallet beviljar kommunen en viss tid per vecka, då personal får i uppdrag att möjliggöra sådan samvaro med omsorgsanvändaren.

då, då liksom ger, ger man upp ju... när man inte kommer någonbart i, i diskussionen."

Huldass insatser kom delvis ur ett behov av socialt stöd för att bryta passivitet och motverka psykisk ohälsa och hon relaterade sin kritik till en identitet som "språkmänniska", och den disclaimer hon använde handlade om möjligheten att hon själv hade "lite höga krav". Hulda återkom vid flera tillfällen under intervjun till svårigheterna att samtala med besökande personal, där också svårigheter att hitta varandra erfarenhetsmässigt och intressemässigt utifrån ålderskillnader och härkomst spelade in. Hennes önskan var att de som lade scheman skulle ta större hänsyn till hennes behov av att kunna samtala med personalen eftersom det skulle ge ett större utbyte.

I flera fall ledde omnämningen av språkproblem över i kommentarer om allmän policy, där hemtjänstanvändaren ifrågasatte att personal med bristande språkkunskaper anställdes, vilket Leonard drastiskt uttryckte med frågan "hur fan kan hemvården anställa en som inte kan svenska?" I andra fall bekymrade sig hemtjänstanvändaren om personalens utsatthet inom vård- och omsorgssystemet med uttryck som "dom kämpar ju på, på sitt vis ju", "det är inte fel på dom ju" och "det är synd om dom, att dom inte förstår" (Andreas).

Även om problem med språk kommenterades som att det inte var lönt att ta upp vissa frågor eller inleda vissa samtal med en del av personalen, kan det noteras att sådana omnämningen ofta följdes av kommentarer om att saker vanligen löste sig och att den personal som hade utländsk härkomst ofta pratade bra eller perfekt svenska. Det förekom också skämtsamma kontrasteringar, som när Axel ledde över en kommentar om "utlänningar" och språk i en skämsam jämförelse:

"Och sen är det ju mycket utlänningar som är i hemtjänst, så vi hade lite besvärligt därför... att förstå vad de sa. Men det har blivit bättre. Så, det är väl inte nån särskild som... det kan

vara nån som är skån-, skåning och så, då är det lite svårt."

Kommentaren resulterade i skratt från både intervjuaren och hustrun Edith som tillade att "Det språket kan vi inte, nej." Ihop med kommentaren om att "det har blivit bättre" är det rimligt att se skämtet ett försök att tona ned en möjlig association mellan "utlänningar" och problem. Precis samma skämt förekom i intervjun med Charlotte: "För mig är det inte de här utlandsfödda som är problemet... utan det är skånskan [skratt]".

Sammanfattningsvis beskrev respondenterna bristande förmåga att förstå och tala svenska hos personal som ett kvalitetsproblem, men kommentarerna ringades i flera fall in av reservationer om att de allra flesta pratade bra svenska och att problemen inte var så stora, och i andra fall användes skämt för att ge detta budskap.

Positiva erfarenheter och manifestationer

I intervjuerna förekom en mängd positiva kommentarer om personal av utländsk härkomst. Vissa av kommentarerna kan relateras till en typ av lojalitetsposition som många hemtjänstanvändare uttryckte i förhållande till personalen allmänt sett. Intervjupersonerna lyfte fram personal de uppskattade, och nämnde i förbifarten att personen kom från ett visst land. Andra typer av positiva erfarenheter knöts specifikt till härkomst eller etnicitet. Flera intervjupersoner hänvisade till upplevd respekt för äldre och lämplighet för omsorgsarbete grundad i personalens kulturbakgrund. I våra intervjuer kopplades sådana ställningstaganden tydligt till erfarenheter, vilket intervjun med Olof och Olivia kan exemplifiera:

Olof: *"När det kommer folk ifrån Iran eller Turkiet är dom också väldigt, ställer upp och hjälper till, va, spontant. Och ... ja, det är det att du känner i attityden hos människor som är beredda att hugga i, va."*

Personer från vissa länder hade "en naturlig

fallenhet för jobbet” konstaterade Olof. På motsvarande sätt menade Charlotte att unga kvinnor från Iran hade ett särskilt förhållningssätt. Om de exempelvis inte visste hur Charlotte ville ha sitt kaffe tillagat sade de att de gärna ville lära sig det. Charlotte konstaterade att ”det stämmer ju det där med deras respekt för gamla” och ställde upp ”Malmöflickorna” – möjligen avsåg hon kvinnor som var födda i Malmö – som ett exempel på motsatsen. Särskilda förmågor kunde också handla om tidigare yrkesbakgrund från andra länder, exempelvis möjligheten att få håret klippt av någon som tidigare arbetat som frisör i sitt hemland. Liknande beskrivningar om tidigare yrkesbakgrund och tillhandahållande av service vid sidan av det beviljade biståndet förekom också för ”etniskt svensk” personal.

Omnämmanden av problematiska erfarenheter, exempelvis gällande språk, introducerades eller följdes som nämnts av disclaimers, där intervjupersonerna markerade att de inte var negativa till invandrare eller till personal av utländsk härkomst. Användningen av disclaimers kan ses som ett uttryck för medvetenhet om att ett påstående kan placeras inom en viss tolkningsram – i detta fall negativa attityder till invandrare eller utländsk personal. Intervjupersonen kunde inleda meningen med ”Ja, jag menar, jag, jag har inte nåt emot att dom är utländska, utlänningar” när budskapet var ”men du vet, det är tråkigt när man inte kan prata med dom” (Andreas). Längre beskrivningar av negativa erfarenheter som hänvisade mot kultur och religion kunde, som i Birgittas fall, följas av hänvisningar till hur beskrivningen skulle tolkas: ”Det låter som jag är emot dom, men det är ju inte det, det är individer. Jag struntar i, i om dom är gröna eller blå eller... det är människan det handlar om.” Beskrivningar av problem följdes i flera fall av uttalanden som balanserade upp helhetsintrycket, exempelvis omnämmanden av personal som särskilt uppskattades.

Makarna Charles och Ellen uttryckte två olika sätt att visa uppskattning för personal av utländsk

härkomst. Charles betonade vid flera tillfällen att personalen pratade mycket bra svenska och att även de som var muslimer uppträdde på ett ”svenskt” sätt. Hans kommentar var ett uppenbart försök att vederlägga påståenden om muslimer som annorlunda i negativ bemärkelse men hans fru invände: ”Det låter på Charles som det var en fördel att dom var så himla svenska. Jag kan ju tycka att det är en, också en fördel att man är annorlunda.” Kommentaren var återigen positiv, men hänvisade mot olikhet som berikar, det vill säga mot idén om det svenska som önskvärt.

Flera hemtjänstanvändare var kritiska mot den svenska invandringsspolitiken, mot arbetsvillkoren för personal av utländsk härkomst och mot negativa attityder till invandrare. Som exempel uttryckte Charlotte oro för flera av de afghanska ”pojkar” hon fick hjälp av, som hotades av utvisning samtidigt som den svenska äldreomsorgen inte skulle klara sig utan dem. Vi kan illustrera positionstagandet utifrån intervjun med Janet.

Janet beskrev en förändring med fler invandrare som arbetade i hemtjänsten. Intervjuaren ställde då en fråga om ”hur man förstår varandra och språk” och hänvisade till andra intervjupersoner:

Intervjuare: *”Och vissa som vi har pratat med, kanske tycker att det är lite svårare med att kommunicera om det är nån som inte är...”*

Janet: *”Ja, det är ju så. Sen är det många som inte tycker om muslimer, har jag märkt. Och det är ju för mycket pratande om det här, med de som är, vad ska man säga, som har gjort brott, och är kriminella och hela den biten. Och sen finns det ju människor som är muslimer, som är jättefina människor! Och alla dras över en kam! Det är det jag tycker är hemskt. Ja, de har ju sitt helvete, de som är bra människor, de sätts längst ner på listan, jag lyssnar mycket på radion också, P1, många sociala program där och där de säger att i och med att de har ett utländskt namn, så kommer de längst ner i bostadskön, de kommer längst ner i att söka jobb.”*

Vad den här typen av positioneringar visar på

är hur inte bara erfarenheter, utan även allmänna politiska ställningstaganden uttrycktes av hemtjänstanvändarna. I detta fall kan Janetts uttalande ses som en markering mot intervjuarens länkning av en samhällsförändring med fler invandrare till ett tema om problem.

Negativa erfarenheter och manifestationer

Utöver kritik av att personal med bristfälligt språk arbetar inom omsorgen förekom få negativa kommentarer om invandring, människors religion eller kulturella särart som allmänna fenomen, vilket såklart kan bero på att intervjuerna handlade om personernas egen hemtjänst. Det fanns samtidigt en grupp som associerades med problem av olika slag, och det var muslimer. Exempelvis bekymrade sig Gina över att en del personal blev trött under ramadan, då de inte fick i sig mat under arbetsdagen, samt att det verkade opraktiskt att arbeta med hijab (vissa tog av plagget när de hjälpte Gina). Omnämmandet länkades inte till någon brist i omsorgen, och de resonemang Gina förde om en av de anställda som hjälpte henne kan ses som en manifestation av hennes inställning till andras intolerans:

"Ja, sa hon, jag har funderat i fem års tid och nu ska jag ha slöja och hon är ändå familjemamma med tre barn och hade, vacker är hon också, så jag sa; nu kan du inte ha dina fina örhängen längre, när hon har det här doket. Nej, jag får ha andra smycken då. Så sa jag, sa jag; du, det spelar ingen roll, sa jag, för du är lika vacker om du har slöja eller inte. Men, kollegan som kom sen, hon sa; har du sett hur hon har spökat ut sig? Ja, sa jag, "spökat ut" tycker jag inte, för hon är ju stilig även om med den här slöjan, så där har jag nog, där har personalen lite sinsemellan, lite synpunkter på..."

Vi identifierade två tydliga underteman till de negativa erfarenheterna. Det ena handlade om personlig olämplighet som knöts till härkomst, religion eller ovilja att arbeta med

omsorg. Det andra bestod i en kritik av hemtjänstens organisering, där hänvisningar till etnicitet förstärkte kritiken.

Under intervjun med Daniel och Beatrice ställde intervjuaren frågan om de bett att få slippa någon personal inom hemtjänsten och de beskrev besök med en man som var "väldigt strikt och militärisk". Mannen hade "kommerat" Daniel vid förflyttningar och besöken blev konfliktfyllda. Beatrice hänvisning till mannens bakgrund blev under intervjun snarast en form av ursäkt: "Dom har ju, alltså, det är ju inte lätt för dom som jobbar, det förstår jag ju, han kom från Afghanistan, där kanske han kunde varit militär, det vet jag inte."

En tydligt negativ erfarenhet utifrån samma intervjufråga redovisades av Birgitta, som beskrev en ung man med bakgrund i Mellanöstern, men som växt upp i Sverige:

"Och nånstans i tonåren så blev han radikaliserad oavsett vad han säger. Och blev alltså strikt muslim. Så pass så han sa till sina kollegor, om dom hade sambesök; nej, vi får vänta 20 minuter, det är bönestund nu. Det gick före jobbet, alltså. Och ... han höll ju på, och jag säger, synd om andra som, som råkade ut för honom, för att jag kunde ju klara av det, fram till en viss gräns när jag tyckte att, nu har vi pratat färdigt, nu kan du låta bli att komma hit och det sa jag ifrån också då. Och då visade det sig att det var ju fler som hade reagerat. Han var direkt otrevlig. Han ville islamisera allihopa."

Mannen hade frågat Birgitta när hon slutade gå i kyrkan och hon hade svarat att hon aldrig haft den vanan, vilket han ogillade. "Alltså, det gick bara ut på det. Det var, nej, nej, han var synnerligen olämplig." Birgitta, som hade haft hemtjänst i mer än tio år beskrev en liknande erfarenhet med en annan manlig personal, som efter en resa till sitt hemland i Mellanöstern kom tillbaka förändrad och "var otrevlig så det stänkte om det". Det var efter beskrivningen av dessa två episoder som Birgitta lade till en tidigare citerad

disclaimer om att hon struntade i om personerna var gröna eller blå och att det var den enskilda människan hon bedömde som olämplig utifrån agerandet.

En mer framträdande erfarenhet av negativ karaktär var den där härkomst och etnicitet adresserades till kritik av hjälpens organisering. Lena beskrev hur hon som hemtjänstanvändare fått agera "arbetsledare för 20 olika nationaliteter", men att situationen nu hade stabiliserats. Hänvisningen till mängden nationaliteter förstärkte i sammanhanget en beskrivning av en oberäknelig och kaotisk hemtjänst med ett ständigt flöde av personal som hemtjänstanvändaren måste instruera. Samma typ av förstärkning är möjlig att se i intervjun med Elisabeth, som var mycket missnöjd med att hemtjänsten skickade personal hon aldrig träffat när hon skulle få hjälp med dusch. I det här fallet förstärkte hänvisningen till etnicitet och hudfärg beskrivningen av obekantskap och Elisabeth återkom gång på gång till att hon aldrig skulle klä av sig inför en person hon aldrig tidigare träffat:

"Så att, mycket, mycket tråkigt och likadant dom har skickat, dom har haft karlar, mörka utländska karlar som jag aldrig har sett i mitt [liv] för att duscha mig. Jag är katolik i botten, jag är uppfostrad katolskt, jag skulle aldrig få för mig att ställa mig i duschen med en människa som jag inte har sett förr eller överhuvudtaget, inga karlar."

Elisabeth menade att hon inte fått gehör för kravet om att få hjälp av kvinnlig personal som hon kände, och att hon därför stod över duschen när okända män kom. I sin kritik mot hemtjänsten uttryckte Elisabeth samtidigt sympati med de besökande männen: "dom här stackars killarna, dom håller med mig, att det är inte lämpligt". En snarlik problembeskrivning återkom i flera intervjuer, där erfarenheter eller oro över att muslimska män upplevde det som jobbigt att ge kroppsnära omsorg till äldre kvinnor lyftes fram. I likhet med Elisabeth hände det att Betty

avstod beviljad dusch, men i hennes fall var detta av hänsyn till både sig själv och den besökande personalen: "Alltså, det går ju liksom inte att en muslimsk kille står där med en naken tant liksom och skrubbar, det, det liksom, det vill jag inte utsätta dom för heller." Ett resonemang på samma tema förde Gina i relation till intimhygien och unga män från Afghanistan:

"Det är inte bara hur jag känner det, det är viktigt att dom mår väl. Så jag kan fråga; 'är du, känner du dig bekväm med det?' Men annars så kan man ju, inte för att jag behöver ha nån annan, men kanske att nån annan kan göra deras jobb. Att jag gärna vill se det, hur dom upplever det, för det tycker jag, det är också, man är två, två sidor där av samma mynt, liksom. Men dom är duktiga, dom vill lära, dom har svårt med språket i vissa fall, men dom vill."

Vad citatet illustrerar är en omtänksam uppfattning och empatisk hållning som många hemtjänstanvändare beskrev i förhållande till den besökande personalen som kollektiv, det vill säga oaktat om dessa hade utländsk härkomst eller inte.

Ingångar till en berikande personlig kontakt

"Det är ju folk från alla möjliga världsdelar så främmande kulturer... det är väldigt spännande tycker jag". Så uttryckte sig Frans, som först haft erfarenhet som anhörig, när hustrun fått hemtjänst och som efter hennes död själv fick viss hjälp med serviceinsatser. Frans sade att han "aldrig träffat så många svarta människor som jag gör nu" och förklarade att han ville möta deras blick och känna att de gillade varandra. Efter ett tag kom han inte ihåg vilken hudfärg de hade "och så ska det vara, tycker jag". Också Hulda, som tog mötet med en ung afghansk man som exempel på svårigheten att hitta ett gemensamt samtalsämne, återkom senare under intervjun med ett närapå motsatt exempel:

"För så mycket trevliga samtal, nu kom jag att

tänka på, som jag hade i början, när dom kom på kvällarna och nån kille från Afghanistan satte sig ner här på golvet och berättade om sitt liv. Jag menar då, då lärde jag mig mycket om, och tillförde mig, alltså, saker som jag, jag hade ju aldrig träffat dom annars... om, om jag inte hade varit i, i den sitsen jag är i."

Omsorg och bekymmer om den besökande personalens hälsa och sociala liv uttrycktes på många sätt i våra intervjuer, och i relation till härkomst var unga män från Afghanistan den grupp som det var vanligast att hemtjänstanvändare bekymrade sig för. Man "kommer varandra nära" och "det är inte bara att, nån som kommer och jobbar..." konstaterade Gina som avslutning till sin beskrivning av oron för att de afghanska "killar" som besökte henne skulle utvisas. Samma personliga relation beskrev Charlotte. Hennes hem hade blivit "rena klagomuren", men det var inte hennes egna problem som avhandlades. Hon tyckte särskilt mycket om "dom afghanska flyktingbarnen" som hon fick besök av och uttryckte ilska över att de hotades av utvisning. Charlotte hade också blivit en person som flera anförtrorde sig till med personliga bekymmer:

"Det tycker jag är allde-, ja, och sen kan dom få bekymmer för då har nån skickat hela sin lön till sin mamma som behöver opereras... i Afghanistan eller det blev väl Pakistan, för Afghanistan har inga läkare kvar. Nej, så man får ju del av, av rätt mycket bitar från hela världen. Och nån är kurd från ... kurd från Syrien. ... Ja, sen har dom ju olika problem och nån säger; jag, jag har ingen annan att prata med [skrattar till]. Och då blir jag ju lite glad för att då är jag ju till nån nytta."

Charlotte beskrev sig som isolerad i lägenheten och hemtjänstens besök hade jämte radion blivit hennes "universum". I likhet med Frans, Hulda och flera andra såg hon personalens härkomst som en möjlighet att ta vara på besök från hela världen i en situation där andra sociala kontakter var svåra att få till stånd.

Personlig kontakt utifrån delade erfarenheter

av olika karaktär nämndes av många intervjuerpersoner, och i relation till härkomst och etnicitet beskrev flera hur egna vistelser i länder som en del personal kom ifrån blev ingångar till särskilda relationer. I en intervju beskrev Olivia hur kontakten mellan hennes make, som var den som beviljats hemtjänst, och den besökande personalen blev av en särskild karaktär:

"Du kan snacka bättre med en kille eller en kvinna från, från Iran eller så, va, om du har varit i Iran. Om du frågar, det har ju dom ingen aning om, va, men om du liksom hintar att du har varit till exempel i Esfahan eller nåt, så, så blir ju det konkret och bra och intressant, va. JA, min farbror var från Esfahan'."

Paret hade bott i många länder och nämnde flera liknande fall. Oliva menade att de personliga kontakter som uppstod utifrån erfarenhet av boende i samma länder var stimulerande för maken. Olof kommenterade kontakterna som en slags "bonus" som förde besöken bortom personalens yrkesroll och gjorde att de inte behövde bli "så bundna till manualer". Liknande beskrivningar av delade gemenskaper byggde i vårt intervjumaterial på att någon hade ingifta släktingar från samma land som personalen kom ifrån eller på möjligheten att tala spanska med personal som kom från Chile, även om personalen själv talade perfekt svenska. Syftet var att få till en mer personlig kontakt.

Diskussion

Omsorgsarbetare som kan uppfattas ha utländsk bakgrund utgör en stor del av hela sektorns arbetskraft. Det torde vara mycket ovanligt med hemtjänstanvändare som inte har någon erfarenhet alls av personal som identifieras som "invandrare". Antalet explicita referenser till eller omnämnande av personer ur personalstyrkan som just "utländsk", eller med liknande begrepp, var i detta perspektiv ändå relativt lågt. I många fall skedde omnämnanden lite i förbi-

farten snarare än att utgöra huvudpoängen i ett resonemang. Flera intervjupersoner resonerade inte alls kring personal utifrån ursprung eller födelseland. Det problem som framför allt nämndes handlade om bristande förmåga att förstå och kommunicera på svenska språket, vilket bidrog till en försämrad kvalitet på omsorgen, när uppgifter inte utfördes på önskat sätt och när djupare samtal inte var möjliga.

Som framgått signalerade flera respondenter en tydlig sympati med personer inom den aktuella kategorin, i direkta ställningstaganden för grupper och personer som de såg som utsatta för intolerans och i försöken att tona ned språkproblemens betydelse. Användningen av disclaimers kan i sammanhanget ses som en retorisk teknik som visar på en specifik typification awareness [19]. Det handlade om att undvika att kritik och problembeskrivningar tolkades som intolerans eller allmänt negativa och eventuellt rasistiska uppfattningar. Här synliggör studien också hur hemtjänstanvändare relaterar förhållanden som de möter inom ramen för sin egen omsorg, till en bredare samhällspolitisk kontext, i detta fall som kritik mot migrationspolitik och rasism.

Wetherell varnar för risken att låta övergripande diskurser om kända problem bli alltför styrande i tolkningen av data och menar att forskaren måste vara öppen för hur de som studeras gör bruk av möjliga tolkningsrepertoarer när de resonerar om olika teman och positioner [21]. Den ansatsen ser vi som relevant för tolkningen av våra respondenters utsagor.

En studie som enbart relaterar prat om "utländsk" personal till frågor om attityder till denna kategori riskerar att missa diskursiva kopplingar som går bortom just frågan om etnicitet och migration. Genom att ha en öppen ansats, där kommentarer om etnicitet och härkomst relaterats till resonemang om personalen och hjälpen som respondenterna förde i andra delar av intervjuerna, visar vår studie att flera resonemang kan ses som versioner av ställningstaganden och

strategier som intervjupersonerna beskrev i förhållande till personalen och hjälpens allmänhet. I en analys som relaterade utsagor om "utländsk" personal till materialet som helhet var det möjligt att identifiera tre sådana positioner, om *lojalitet och sympati, relationsskapande* och *kritik mot organisatoriska brister*.

Lojalitetspositionen: I de allmänna resonemangen om omsorgen uttryckte många hemtjänstanvändare en stark lojalitet med personalen, som uppfattades kämpa för att ge god hjälp trots snäva tidsramar och dåliga arbetsvillkor, det vill säga en position som har sin motpart i personalens lojalitet med hemtjänstanvändarna [23]. Lojaliteten kunde uttryckas som att "personalen är fantastisk" och "det är synd om dom för de har faktiskt en stressig arbetssituation". Utsagor om språkproblem av den typ som lämnades av Andreas om att "dom kämpar ju på, på sitt vis ju" och "det är synd om dom, att dom inte förstår" är möjliga att relatera till denna position, liksom Bettys och Ginas oro för om unga muslimska män skulle känna sig bekväma med att duscha dem. En tolkning blir därmed att användningen av disclaimers delvis handlar om sympati och lojalitet med personer man får hjälp av i vardagen och har positiva relationer till.

De personliga relationerna: Beskrivningar av personliga relationer och vänskaper som gick bortom de formella relationerna mellan personal och omsorgstagare var frekventa i intervjuerna, där både förhållanden som skiljde ut och förenade omsorgsmötets parter utgjorde ingångar till speciella kontakter. Det kunde handla om gemensamma bekanta, likartade intressen eller erfarenheter där härkomst, etnicitet och språk var ingångar till de fördjupade kontakterna. Att ha hemtjänst, menade Frans och Hulda med flera, hade gett dem möjlighet till spännande och lärorika möten.

Kritiken mot de organisatoriska bristerna: I flera fall är det möjligt att se länkningen av härkomst och etnicitet till problem, som ett slags förstärkning av missnöje som hemtjänstanvån-

dare hade med organiseringen av hjälpen, vilket gäller för flera kommentarer om språkproblem: "hur fan kan hemvården anställa en som inte kan svenska?" (Leonard). Den förstärkningen var också tydlig i Lenas kommentar om att hon under en period varit "arbetsledare för 20 olika nationaliteter". Det var inte bara många olika personer utan kunskap om rutinerna som besökt henne, utan de hade dessutom 20 olika nationaliteter. Förstärkningen är också möjlig att se i Elisabeths kommentar om att bli duschad av "mörka utländska karlar" som ett missnöje med en förändring i organiseringen där hennes önskemål om personkontinuitet vid kroppsnära omsorg inte respekterades. De tre benämningarna som mörka, utländska och karlar byggde i sammanhanget en retorisk kontrast till hennes beskrivning av sig själv som kvinna med en katolsk uppfostran.

Det som är gemensamt för de inplaceringar vi diskuterat ovan är att hemtjänstanvändarna använde härkomst och etnicitet som ingångar och retoriska resurser, både i den kontakt de beskrev och i sin värdering av personalen och omsorgen, samt även i hur de signalerade egna positioner. Resultaten och analysen synliggör äldre hemtjänstanvändare som resonerade och aktiva på flera nivåer, snarare än passiva mottagare av en omsorg behäftad med problem eller fördelar som påstås ha att göra med personalens etniska sammansättning. Vår studie visar i stället hemtjänstanvändare som gör bruk av sina egna erfarenheter och personligheter i kontakten med personalen och som kopplar relationella frågor till en organisatorisk och politisk nivå.

Studiens begränsningar

En undersökning som specifikt fokuserat på härkomst och etnicitet hade som nämnts genererat utsagor om erfarenheter och uppfattningar som nu inte förekom. Vår studie ger inte kunskap om hur olika möten med personalen faktiskt utspelar sig, eller hur personalen uppfattar hemtjänst-

användarnas hållning och agerande. Vår studie kan därför ses som kompletterande till forskning som utgår från personalperspektivet.

Tack

Studien har finansierats av Forskningsrådet för hälsa, arbetsliv och välfärd (FORTE 2021-01815). Ett tack till Alexander Fäldtman och Tove Harnett för hjälp med datainsamling och tolkningar. Glenn Möllergren är ansluten till den nationella forskarskolan inom åldrande och hälsa (SWEAH).

Multi-ethnic eldercare – from the perspective of Swedish home care users

Abstract. This article explores the experiences of older Swedish home care users regarding staff perceived as "foreign" and is based on interviews with 34 older care users. The prevalence of staff members with migrant background is significant in Swedish eldercare. The study shows that while negative experiences connected to poor language knowledge exist, users often appreciate foreign-born care workers. Their esteem is linked both to an overall sympathy for care staff regardless of their origin, and to specific traits connected to place of birth, such as opportunities to create personal bonds by engaging in stories related to staff members' background. Interviewees frequently used disclaimers to emphasize that their critical comments should not be interpreted as intolerance or racism.

Referenser

1. Jönson H, Giertz A. *Migrant care workers in Swedish elderly and disability care: Are they disadvantaged?* Journal of ethnic and migration studies. 2013;39(5):809-25. <https://doi.org/10.1080/1369183X.2013.756686>
2. Giertz A, Jönson H. *Har invandrare som arbetar inom äldreomsorgen en besvärligare arbetssituation än sina svenskfödda kollegor?* Socialvetenskaplig tidskrift. 2018;25(1):1-22. <https://doi.org/10.3384/SVT.2018.25.1.2379>

3. Bourgeault IL, Atanackovic J, Rashid A, Parpia R. *Relations between immigrant care workers and older persons in home and long-term care*. Canadian journal on aging/La revue canadienne du vieillissement. 2010;29(1):109-18. <https://doi.org/10.1017/s0714980809990407>
4. Teshuva K, Cohen-Mansfield J, Iecovich E, Golanter H. *Like one of the family? Understanding relationships between migrant live-in care workers and older care recipients in Israel*. Ageing and society. 2019;39(7):1387-408. <https://doi.org/10.1017/S0144686X1800003X>
5. Forssell E, Torres S, Olaison A. *Anhörigomsorg mot betalning: Biståndshandläggare om sent-i-livet-invandrades önskemål*. Socialvetenskaplig tidskrift. 2014;21(2):24-47. <https://doi.org/10.3384/SVT.2014.21.2.2416>
6. Lill L. *The challenge of migration in Swedish eldercare: Experiences of everyday racism*. I: Wolmesjö M, redaktör. *Social work-perspectives on leadership and organisation*. IntechOpen; 2022 [16 s]. <https://doi.org/10.5772/intechopen.106609>
7. Iecovich E. *What makes migrant live-in home care workers in elder care be satisfied with their job?* Gerontologist. 2011;51(5):617-29. <https://doi.org/10.1093/geront/gnr048>
8. Behtoui A, Boréus K, Neergaard A, Yazdanpanah S. *Speaking up, leaving or keeping silent: Racialized employees in the Swedish elderly care sector*. Work, employment and society. 2017;31(6):954-71. <https://doi.org/10.1177/0950017016667042>
9. Storm P, Lowndes R. *"I don't care if they call me black": the impact of organisation and racism in Canadian and Swedish nursing homes*. International journal of care and caring. 2021;5(4):631-50. <https://doi.org/10.1332/239788221X16274947510507>
10. Erlandsson S. *Hjälp för att bevara eller förändra? Åldersrelaterade diskurser om omsorg, stöd och service*. Stockholms universitet; 2014. Rapport i socialt arbete nr 145.
11. Jönson H. *Är detta rasism? Skepsis och motstånd till personal av utländsk härkomst bland äldre omsorgstagare*. Linköpings universitet; 2005. Arbetsrapport från Tema Ä.
12. Palmqvist L. *Ålderdom, omsorg och makt. Gamlas situation och omsorgsrelationer i nyliberala tider* [doktorsavhandling]. Göteborgs universitet; 2020.
13. Torres S, Lindblom J. *Migrant care workers in elderly care: what a study of media representations suggests about Sweden as a caring democracy*. International journal of ageing and later life. 2020;14(2):61-87. <https://doi.org/10.3384/ijal.1652-8670.3103>
14. Blumer H. *Symbolic interactionism: Perspective and method*. University of California press; 1986.
15. Gubrium JF, Holstein JA. *The new language of qualitative method*. Oxford university press; 1997.
16. Billig M. *Arguing and thinking. A rhetorical approach to social psychology*. Andra upplagan. Cambridge university press; 1996.
17. Wetherell M. *Positioning and interpretative repertoires: Conversation analysis and post-structuralism in dialogue*. Discourse and society. 1998;9(3):387-412.
18. Hewitt JP. *Dramaturgy and motivation: Motive talk, accounts, and disclaimers*. I: Edgley C, redaktör, *The drama of social life*. Routledge; 2016. s. 109-22. <https://doi.org/10.4324/9781315615691>
19. Hewitt JP, Stokes R. *Disclaimers*. American sociological review. 1975;40(1):1-11.
20. Torres S. *Elderly immigrants in Sweden: "Otherness" under construction*. Journal of ethnic and migration studies. 2006;32(8):1341-58. <https://doi.org/10.1080/13691830600928730>
21. Wetherell M, Edley N. *Negotiating hegemonic masculinity: Imaginary positions and psycho-discursive practices*. Feminism and psychology. 1999;9(3):335-56. <https://psycnet.apa.org/doi/10.1177/0959353599009003012>
22. Braun V, Clarke V. *Using thematic analysis in psychology*. Qualitative research in psychology. 2006;3(2):77-101. <https://doi.org/10.1191/1478088706qp063oa>
23. Strandell R. *"It's always a battle against time". Experiencing and handling temporal conditions in homecare work*. International journal of social welfare. 2023;32(2):207-20. <https://doi.org/10.1111/ijsw.12559>