

Kandidatnummer: 4110

*Bacheloroppgave i Sosiologi*



---

Universitetet  
i Stavanger

*En arbeidsdag preget av tidspress,  
hva gjør det med de ansatte i hjemmetjenesten?*

Det samfunnsvitenskapelige fakultetet  
Bachelor i sosiologi

Stavanger, 12.05.2021

Antall ord: 7748

## **SAMMENDRAG**

### ***Bakgrunn***

Tidspress er et kjent problem innenfor hjemmetjenesten. Og den tidspregede hverdagen har ikke endret seg de siste 10 årene. Media belyser at det nemlig har blitt verre i løpet av de siste 10 årene.

### ***Hensikt***

Jeg ønsker å undersøke hvordan tidspresset preger de ansatte som jobber i hjemmetjenesten. Mestrer ansatte tidspresset? Og hvordan påvirker tidspresset ansattes selvfølelse?

### ***Metode***

Ved hjelp av relevant faglitteratur knyttet til tema og ulike teorier vil jeg besvare problemstillingen.

***Konklusjon:*** Ansatte i hjemmetjenesten opplever "reelt tidspress og en subjektiv opplevelse av tidspress. De ansatte opplever høy grad av å ha kontroll over egen arbeidshverdag og dette er med på å styrke mestringsfølelsen i arbeidet sitt. Selvfølelsen blir ivaretatt ved at de ansatte har gode relasjoner med pasientene.

Nøkkelord: Tidspress, ansatte, hjemmetjenesten, selvfølelsen, mestring og kontroll over egen arbeidshverdag.

## Innhold

---

<b>SAMMENDRAG</b>	2
<b>INNHOLDSFORTEGNELSE</b>	3
<b>1.0 INNLEDNING</b>	
1.1 Bakgrunn for valg av tema	4
1.2 Oppgavens hensikt og problemstilling	4
1.3 Problemstilling	5
1.4 Begrepsavklaringer	5
1.5 Oppgavens oppbygning	6
1.6 Avgrensning	7
<b>2.0 TEORI</b>	
2.1 Tidspress	8
2.2 Mestring	9
2.3 Krav- Kontroll modellen	9
2.4 Selvfølelsen	10
2.5 Meads teori om selvet og speilingsteori	10
<b>3.0 METODE</b>	
3.1 Valg av metode	11
3.2 Sekundærdata	12
<b>4.0 EMPIRI</b>	
4.1 Ulla Britt sin studie av hjemmetjenesten	13
4.2 Kirchoffs studie av ansatte i hjemmetjenesten	14
4.3 Heidi Gautuns rapport av hjemmetjenesten	15
4.4 Trygstad sin rapport fra hjemmetjenesten	16
<b>5.0 DISKUSJON/ANALYSE</b>	
5.1 Reell og subjektiv opplevelse av tidspress	17
5.2 Frihet og selvstendighet i egen arbeidshverdag	19
5.3 Økt mestringsfølelse hos de ansatte	20
5.4 Høye krav og høy kontroll-opphav til mestring	21
5.5 Ansattes gode selvfølelse	22
5.6 Ansattes dårlige selvfølelse	22
5.7 Tidspress er ikke alltid negativt	23
5.8 Den gode kombinasjonen	24
<b>6.0 AVSLUTNING</b>	25

## ***1. Innledning***

I dette kapitlet skal jeg gi begrunnelse for valg av tema, hensikt og problemstilling, sentrale begrep, avgrensning og oppgavens videre oppbygning.

### ***1.1 Bakgrunn for valg av tema***

Levekårsundersøkelsen fra Norsk sykepleierforbund 2016 viste at 27 prosent av de ansatte oppgir at de ikke har nok tid til å gjøre jobben sin skikkelig (SSB,2016). Et nytt uttrykk som har dukket opp de siste årene innenfor hjemmetjenesten er "Omsorg etter stoppeklokken." " Ansatte i hjemmetjenesten arbeider etter stramme tidsskjema og effektiviteten blir målt i antall pasienter" (Fjørtoft,2016). Samme år ble dette sterkt debattert i media og skapte interesse for mange undersøkelser innenfor hjemmetjenesten. En studie gjort på oppdrag av Norske Sykepleierforbund i 2016 viste at flere ansatte i hjemmebaserte tjenester ønsket å slutte eller var usikre på om de ville fortsette i jobben. En av årsakene til at de ikke ønsket å fortsette i jobben var fordi det var for stor arbeidsbelastning og at tidspresset var for stort (Gautun et al, 2016). Disse utfordringene i hjemmetjenesten ble belyst i 2016 med overskrifter i media fra 2019 hvor det står «større tidspres enn før i hjemmesykepleien» viser at det er et dagsaktuelt tema.

Dette vekket interessen min til å finne ut hvor stor påvirkningskraft tidspresset faktisk kan ha på de ansatte. Jeg har selv opplevd mangel på tid i arbeidshverdagen min i hjemmetjenesten. Og dette inspirerte meg til å finne ut av om arbeid under tidspresede arbeidsforhold kan påvirke ansattes selvfølelse og opplevelse av mestring.

### ***1.2 Oppgavens hensikt og problemstilling***

Hensikten med oppgaven er å belyse tidspressets påvirkning på ansatte som jobber i hjemmetjenesten. Jeg ønsker å tilegne meg mer kunnskap om ansattes krevende arbeidshverdag, hvordan ansatte håndterer tidspresset, samt greie ut om tidspresset påvirker ansattes selvfølelse og opplevelsen av mestring i jobben. Derfor har jeg valgt følgende problemstilling som inneholder to forskningsspørsmål som bidrar til å besvare et hovedspørsmål.

### **1.3 Problemstilling**

**Hvordan kan tidspress i hjemmetjenesten påvirke ansattes selvfølelse og opplevelse av mestring?**

- **Hvordan preger tidspresset de ansatte i hjemmetjenesten?**
- **Hvilken betydning har det for ansatte å ha kontroll over egen arbeidshverdag?**

### **1.4 Begrepsavklaringer**

**Tidspress:** Defineres som «En påvirkning på et menneske av det å ha dårlig tid» (Lindgren & Lied, 2020). Begrepet tidspress har blitt mye omtalt i forbindelse med helse og omsorgsyirket. Tidspress oppstår når det oppstår et misforhold mellom de oppgavene som kreves av de ansatte og den ansattes arbeidskapasitet (Norsk sykepleierforbund u.å). Tidspress har ingen konkret definisjon og oppleves individuelt. Tidspress kan betegnes som belastende da den ansatte får følelsen av å være utilstrekkelig, opplever dårlig samvittighet og redsel for å gjøre feil, dette gir en negativ påvirkning på ansatte og pasienter (Trygstad, Sollund og Johansen 2003).

**Mestring:** (Lazarus og Folkman, 1984 s.141) definerer mestring slik «et kontinuerlig skifte av kognitive og atferdsmessige anstrengelser for å klare spesifikke ytre og indre krav som vurderes til å beslaglegge eller utarme ressursene til personene». Mestring handler også om individets evne til å tilpasse seg nye situasjoner, men mestring har også evnen til å påvirke og endre situasjonen som har oppstått. «Mestring dreier seg i stor grad om opplevelse av å ha krefter til å møte utfordringer og følelse av å ha kontroll over eget liv» (Samdal, Wold, Harris, Torsheim, 2017, s 6-7)

**Selvfølelsen:** Bli beskrevet som den følelsesmessige opplevelsen av ens identitet i et bestemt øyeblikk. Begrepet selvfølelse henviser til en avbalansert kontakt med egne sterke og svake sider på en slik måte at personen føler seg trygg i samspill med andre mennesker. Det skiller mellom god selvfølelse og dårlig selvfølelse. God selvfølelse gjenspeiler seg når en har evne til å vise selvironi og distanse når situasjonen krever det. De ansatte viser seg i liten grad som selvhenførende, og de kan gi, eller selv be om hjelp, når situasjonen krever det, uten å føle seg utnyttet eller truet. Personer med dårlig selvfølelse kan utvikle psykiske lidelser under stress og belastninger samt føle på angst (Malt, 2021). (Øiestad,2009) beskriver «selvfølelsen som de følelsesmessige vanene våre i samspill med andre».

**Hjemmetjenesten:** Bli betegnet som «helsehjelp som blir utført i enkeltes hjem (Fjørtoft,2016 s.12). Hjemmesykepleien blir omtalt som en organisasjon og som en del av den kommunale helsetjenesten. Andre begreper som brukes er hjemmetjenester eller hjemmebaserte tjenester. Eksempel på slike tjenester er all type pleie og omsorgstjenester for personer som bor hjemme (Fjørtoft, 2016 s.13).

**Hjemmesykepleier:** «Blir brukt når det er en sykepleier som yter tjenesten. Noen oppgaver er det sykepleieren som har særlig ansvar for å utføre og følge opp». «Andre begreper som blir brukt om personer som yter hjelp i hjemmesykepleien er pleier, tjenesteyter og helsefagarbeider». (Fjørtoft, 2016 s.13) Begreper som faglært og ufaglært brukes når personer har faglig utdanning eller ikke har kompetanse innen yrkesrollen» Når jeg nevner sykepleier eller bruker andre overnevnte begreper blir dette regnet som ansatte i hjemmetjenesten.

## **1.5 Oppgavens oppbygning**

Innledningsvis i første del av oppgaven har jeg presentert studiens tema, hensikt, oppgavens problemstilling og relevante begrepsavklaringer. I neste kapittel vil jeg presentere relevant teori som jeg skal bruke som analyseverktøy til å tolke ulike studier som er med på å bidra å besvare problemstillingen. I tredje kapittel vil jeg gjør rede for valg av metode og presentere og drøfte rundt valget av metode. I fjerde kapittel vil jeg gjør rede for sentrale funn som er relevant for problemstilling. I femte kapittel vil jeg drøfte empiri og teori som resulterer i en konklusjon.

## ***1.6 Avgrensning***

Den første avgrensningen i denne oppgaven er knyttet opp mot valg av å forske på hjemmetjenesten og ikke helsevesenet som helhet. Selv om alle deler av helsevesenet kan være preget av tidspress, er det nødvendig å skille tydelig mellom spesialhelsetjenesten og kommunehelsetjenesten. En annen klar avgrensning er at jeg har valgt å fokusere på hva tidspress gjør med de ansatte, og dermed er pasientenes subjektive opplevelser av tidspress ekskludert fra oppgaven. Pasientene spiller allikevel en stor rolle i arbeidshverdagen til de ansatte. Og om det videre i oppgaven blir relevant å nevne pasientens rolle i ansattes hverdag vil jeg spesifisere dette.

Jeg anser tidspress som noe belastende som påvirker hjemmetjenesten og deres ansatte på en negativ måte. Men tidspress er ikke noe som nødvendigvis alltid er negativt, da det bidrar til at hjemmetjenestens utøvende tjenester er mer effektive, slik at man får hjulpet mange på kort tid. Derfor forklarer jeg tidspress fra to vinkler det "reelle tidspresset" som vil si den målbare bruken av tid, og på den andre siden har man den subjektive opplevelsen av tidspress, som er ansattes erfaringer av tidspresset (Trygstad mfl, 2003 s. 59). Dette mener jeg er en relevant avgrensning i forhold til å besvare forskningsspørsmålet "*Hvordan preger tidspresset de ansatte i hjemmetjenesten?*"

## ***2. Teori***

I teorikapittelet vil jeg presentere begreper som er relevant for oppgavens tema og problemstilling. Begrepene tidspress, selvfølelse og mestring bruker jeg som analyseverktøy til å tolke litteraturen, som vil bli presentert i empiridelen i kapittel 3.

### ***2.1 Tidspress***

Tidspress er et vidt begrep og kan tolkes på flere måter. Tidspress er også noe som oppleves ulikt kommer (Trygstad et al, 2003 s. 59) frem til. De beskriver tidspress fra to vinkler det "reelle" tidspresset og den subjektive opplevelsen av tidspress. Det "reelle" tidspresset vil si den målbare bruken av tid. Dette vil si den tiden ansatte har til rådighet men som ikke gir rom for å fullføre det arbeidet man er satt til. At ansatte må arbeide overtid, eller kutte oppdrag for å rekke å hjelpe alle pasientene, tyder på et reelt tidspress. Tidspress gir også en subjektiv opplevelse, dette er basert på ansattes erfaringer og vil være en individuell opplevelse av tidspresset (Trygstad, Sollund & Johansen, 2003 s. 59). Tidspress må også ses i lys av hvordan ansatte og pasienter opplever tiden. Her blir det da relevant å anvende (Næss, 2003) sitt perspektiv av tid. Næss forklarer sitt perspektiv på tid som et skille mellom langsom tid og rask tid. Pasientene som venter på hjelp opplever at tiden går langsomt, men på motsatt side opplever de ansatte at tiden går raskt, hvor det er om å gjøre mest mulig på kortest mulig tid. Dette fører til økt press på de ansattes tid og oppleves som en kamp om tiden (Fjørtoft, 2016 s. 165).



## **2.2 Mestring**

Begrepet mestring kan defineres på mange måter og blir ofte definert som sosiale, psykologiske, kognitive, praktiske og fysiske dimensjoner (Neegard,2008 s.6)

Når man mestrer noe så kjenner man at man får til noe man ikke trodde man skulle klare. Det oppleves som en indre glede når man lykkes til noe. Dette trenger ikke å være en bestemt situasjon eller hendelse man mestrer, men kan være alt fra at man oppnår gode karakterer i et fag på skolen eller at man er flink i sport. Når man lykkes med noe som er vanskelig blir dette omtalt som at man mestrer dette (Neegaard,2008 s. 6) Fra et psykologisk perspektiv blir begrepet mestring ofte definert i en mer avgrenset sammenheng. (Lazarus og Folkman 1984 s.141) definerer mestring som «et kontinuerlig skifte av kognitive og atferdsmessige anstrengelser for å klare spesifikke ytre og indre krav som vurderes til å beslaglegge eller utarme ressursene til personene». Dette tolker jeg som at personer klarer å håndtere utfordringer som blir opplevd som krevende for enkeltpersonen. Dette beskriver at mestringsopplevelsen oppleves ulikt for alle. Noen mestrer noe bedre enn andre. Denne definisjonen gir et godt grunnlag for å forstå begrepet mestring.

## **2.3 Krav-kontroll modellen**

For at en person skal oppnå mestringsfølelse må de lykkes i de oppgavene eller hendelsene som de opplever som krevende. Karasek har utarbeidet en modell som illustrerer nettopp dette. Karasek har utarbeidet en modell som går inn under det psykososiale arbeidsmiljøet. Han mener at jobbkrav og jobbkontroll henger sammen. Jobbkraav er de kravene som de ansatte blir stilt ovenfor i arbeidet sitt. Dette kan være alt fra hvor mange pasienter en skal besøke den dagen og hvor fort du skal jobbe (Moen,2013). Jobbkontroll vil si den kontrollen du selv har over eget arbeid. Karasek forklarer at dersom man har en jobb med lav kontroll og høye krav, kan dette være belastende for de ansatte (Moen,2013). For de ansatte som jobber under tidspress i hjemmetjenesten vil denne kombinasjonen tre sterkt frem. På den andre siden forklarer Karasek at dersom man opplever at man arbeider med høye krav og høy kontroll, kan dette gi opphav til å lære seg å mestre dette. Derfor forklarer Karasek at det er viktig at ansatte som har mye ansvar har kontroll over arbeidet. Dersom man blir styrt for mye, kan det være tyngre å arbeide (Moen,2013). Karasek kommer derfor frem til at ansatte kan arbeide svært godt dersom de opplever frihet i arbeidet sitt (Moen, 2013).

## ***2.4 Selvfølelsen***

Selvfølelsen er et vidt begrep og kan tolkes på ulike måter. Selvfølelsen blir definert som en følelsesmessig opplevelse av ens identitet i et bestemt øyeblikk. Begrepet selvfølelse henviser til en avbalansert kontakt med egne sterke og svake sider på en slik måte at personen føler seg trygg i samspill med andre mennesker (Malt,2021). Det skilles mellom god selvfølelse og dårlig selvfølelse. God selvfølelse gjenspeiler seg når en har evne til å vise selvironi og distanse når situasjonen krever det. De viser seg i liten grad som selvhenførende, og de kan gi, eller selv be om hjelp, når situasjonen krever det. Uten å føle seg utnyttet eller truet. Personer med dårlig selvfølelse kan utvikle psykiske lidelser under stress og belastninger samt føle på angst (Malt, 2021). Selvfølelsen blir også beskrevet som de følelsesmessige vanene våre i samspill med andre (Øiestad, 2009).

## ***2.5 Meads teori om selvet og speilingsteori***

George Herbert Mead har hatt stor betydning for sosiologiens retning symbolsk interaksjonisme. Den symbolske interaksjonisme prøver å forstå og forklare virkeligheten gjennom å se på personers samhandling (Østeberg,2012:82). Mead forklarer at selvet har en sosial opprinnelse som blir påvirket av "de generaliserte andre". De generaliserte andre er alle rundt oss som påvirker oss og som har innflytelse på oss. Mead kaller dette for speilingsteori, Vi mennesker speiler oss i tilbakemeldingene vi får fra andre og tilpasser oss etter det. På denne måten blir selvbildet vårt utviklet og hvordan vi ser på oss selv og hvordan andre oppfatter oss. Disse tilbakemeldingene kan både vær positive og negative reaksjoner men det påvirker oss, og har betydning for selvfølelsen vår (Østeberg,2012:83) Mead ser på selvoppfatningen som en sosial struktur og ikke som noe psykologisk. Selvoppfattelsen vår blir dannet ved å eksistere i samhandlingsprosessen, den ligger i rommet mellom personene og blir erfart og tolket av den enkelte (Imsen,1998). Det er dermed ikke alltid sagt at "de generaliserte andre" har like stor påvirkning i speilingsprosessen. Vi vil ikke bry oss like mye om en fremmed sin tilbakemelding. For at en skal speile seg og ta til seg tilbakemeldingene så må det komme fra "signifikante andre", noen som betyr noe for oss (Imsen,1998).

### ***3.0 Metode***

I dette kapitlet vil jeg beskrive hvilken metode jeg har valgt å benytte meg av i denne oppgaven. Og hvorfor jeg valgte nettopp denne fremgangsmåten.

#### ***3.1 Valg av metode***

Jeg har valgt å benytte meg av allerede foreliggende materiale som empiriske data til å forske på tidspress i hjemmetjenesten og hvordan dette påvirker de ansattes selvfølelse og opplevelse av mestring. Jeg bruker empiri fra rapporter, avisartikler og bruker intervjudata som andre har samlet inn og redegjort for. Jeg valgte å bruke denne metoden da det allerede foreligger mye tidligere forskning om temaet som var relevant å benytte meg av for å besvare problemstillingen. I tillegg bidrar begrepene i teori som analytiske verktøy til å analysere allerede foreliggende materiale. Denne metoden har gjort det interessant for meg å allerede se hvilke forskninger som foreligger og se på det med begrepsverktøyet jeg valgte å ta i bruk og derav komme frem med nye vinkler å se temaet på.

### **3.2 Sekundær data**

Jeg har valgt å ta i bruk undersøkelser gjort av Ulla Britt Lilleaas 2001 som gjennomførte en undersøkelse i hjemmebaserte tjenester. Grunnen for at jeg valgte dette studiet er fordi det viser at det foreligger tidspress i hjemmetjenesten. Det vekket interessen mine ytterligere da undersøkelsen ble gjennomført i 2001 da det er over 20 år siden. Og fikk meg da til å undre over hvordan ansatte opplevde arbeidshverdagen sin under tidspress, da kontra nå. Boken trøtthetens tid av Britt ulla Lilleaas er også bakgrunnen for valg av problemstilling. I og med at det foreligger tidspress i 2001, hva vil da 20 år med arbeid under tidspress gjøre med de ansattes selvfølelse og opplevelsen av mestring. Studien av (Kirckhoff, 2010) ble valgt på bakgrunn av at jeg ønsket å finne en studie som var undersøkt på et senere tidspunkt for å underbygge at tidspress enda var en faktor. Faglitteraturen til (Fjørtoft,2016) ble brukt til å gi en innføring i hvordan en arbeidshverdag i hjemmetjenesten ser ut og preger de ansatte. Denne faglitteraturen bidrar også til å underbygge at tidspress enda er en avgjørende faktor i hjemmetjenesten. Rapporter av (Gautun og Bratt, 2014) og (Gautun et al,2016) ønsket jeg å ha med for å vise at tidspress oppleves som negativt for de ansatte og at det bidrar til at de ønsker å slutte i jobben sin. I rapportene fremkommer det også at tidspress er belastende og det så jeg på som relevant for å vinkle opp mot mestring og selvfølelsen. Alle overnevnte undersøkelser som er blitt gjort av (Lilleaas,2001), (Kirckhoff,2010), (Gautun og Bratt,2014) og (Gautun et al,2016) frembringer også relevant fagstoff som kan trekkes frem til å besvare forskningsspørsmål og hovedspørsmål.

## ***4. Empiri***

I denne delen av oppgaven skal jeg presentere empiri. Empirien som blir fremstilt her er resultatene av dokumentgjennomgangen av faglitteraturen. Jeg vil sette opp egne temaer som er relevant i forhold til begrepene jeg har med i problemstilling for å lage en oversikt.

### ***4.1 Ulla Britt Lilleaas sin studie i hjemmetjenesten***

Lilleaas gjennomførte i 2001 en studie innenfor hjemmetjenesten i en bydel i Oslo. Hun ønsket å belyse hvilke påkjenninger yrket medførte, og hvor de ansatte fikk kreftene fra. Undersøkelsen bygger på kvalitative intervjuer, samt observasjoner av hjelpernes arbeid. Det ble foretatt intervju med fem hjelpepleiere, fem sykepleiere hvor fire var kvinner og en mann. I studien kom det frem at de ansatte opplever det som stressende og "fly hit og dit" og at det blir mye å holde orden på. De ansatte har ikke bare ansvar for de eldre og syke, men også ansvar for søknadsskjemaer, legeopplysninger og nettverksmøter. De forteller at dette er arbeid som krever at de må være fokuserte og ha tankene på plass. De forklarer at det ofte er de små detaljene som er tidskrevende. De ansatte uttrykker at tiden ikke strekker til og det er mengden av små og store oppgaver som er stressende. Dette fører til at de blir sure og noen sier at de til og med blir på gråten selv om det ikke har skjedd noe den dagen. De ansatte uttrykker at de skulle ønske at de hadde mer tid til å fullføre jobben sin skikkelig. Mange opplever at det er altfor mange ting som skal ordnes opp i samtidig. Både hjemmehjelperne og sykepleierne sier det blir ekstra tungt når tiden ikke strekker til, til å hjelpe de eldre og syke. De ansatte beskriver at det er spesielt psykisk slitsomt å ta hånd om syke og eldre som vil ha mer hjelp av dem, men det er mer enn de ansatte er i stand til å gi (Lilleaas, 2001 s. 135-135). Studien til Lilleaas, 2001 viser at de ansatte opplever tidspress som krevende og stressende, og ønsker mer tid til å fullføre jobben og være der for de som har behov for dem. Dette viser hvordan tidspresset preger de ansatte i hjemmetjenesten, og gir i denne oppgaven svar på et av forskningsspørsmålene. Studien til Lilleaas 2001 har også bidratt i forskningen i om ansatte opplever å ha en kontroll over egen arbeidshverdag og om det er av betydning. I studiens intervju kommer det frem ved spørsmål hva de ansatte liker best ved å arbeide i hjemmetjenesten:

“Jeg holdt på å si friheten, ja det høres merkelig ut, men når man jobber her en stund så får man sine faste. Og da kan man legge opp dagen og uka, og det vil si at man kan legge opp arbeidet selv” (Lilleaas, 2001 s.133) “En annen sykepleier svarer at selvstendigheten tror jeg er helt unik for hjemmetjenesten”. (Lilleaas, 2001 s.133) Både hjemmehjelperne og sykepleiere setter stor pris på at de kan legge opp dagen sin selv. En annen studie tar også for seg dette med at innflytelse over sin egen arbeidssituasjon kan mildne følelsen av at arbeidet både er fysisk og psykisk belastende (Thorsen 1998). Studien viser at de ansatte opplever frihet når de kan legge dagene sine opp selv, og dette medfører kontroll over arbeidshverdagen.

#### **4.2 Kirckhoffs studie av ansatte i hjemmetjenesten**

En lignende studie blant ansatte i hjemmetjenesten ble gjennomført av (Kirckhoff i 2010). Kirckhoff gjennomførte en studie hvor han så på de ulike aspektene som påvirker tjenestene. Han så blant annet på hvordan byråkratiseringen har skapt endringer i hjemmetjenesten. Og fant ut at mangelen på tid hadde blitt større som følge av byråkratiseringen. Dermed gjennomførte han fokusintervjuer blant sykepleiere og hjelpepleiere og stilte spørsmål til hvordan de opplever mangelen på tid. Kirckhoff kom frem til at han måtte skille mellom det formelle og uformelle arbeidet. Det formelle arbeidet besto av nødvendig helsehjelp som pasientene hadde krav på i forhold til vedtaket. Det uformelle arbeidet var all hjelpen som kom utenom vedtaket (Kirckhoff,2010). Ved spørsmål om tiden til det formelle arbeidet var tilstrekkelig, sa de ansatte seg enig. De ansatte uttrykte at de følte på mangelen på tid til å utøve tjenestene som ikke stod i vedtaket men som de så på som nødvendig. Dermed kom det frem i studien at mangelen på tid var knyttet til de skjulte tjenestene (Kirckhoff, 2010 s. 113). Eksemplene som de ansatte nevnte som skjulte tjenester er det som de ansatte observerte som nødvendig når de er i pasientens hjem, at pasienter er dårligere og trenger hjelp utover det som står i vedtaket. Dermed kunne ikke de ansatte tilfredsstillende alle behovene til pasientene som de anså som viktige på grunn av mangelen på tid.

Kirckhoff sin studie viser at innflytelsen over arbeidet har stor betydning. Og at dette gir kontroll over egen arbeidshverdag. Undersøkelsen gjort i 2010 innenfor hjemmebaserte tjenester viser at de ansatte opplever selvstendighet. Utsagn som kommer frem i intervjuene "Jobben er variert, fritt og selvstendig", "du er din egen herre når du går ut om morran liksom". Andre utsagn som "ingen klokke", "man hadde ansvar til å fatte beslutninger selv", "man opplever å ha kontrollen", dette ga opplevelsen av at "man bestemmer ganske mye selv". Dette er utsagn fra de ansatte i hjemmetjenesten (Kirckhoff, 2010 s. 117).

Disse utsagnene indikerer at de ansatte opplever å ha kontroll over egen arbeidshverdag. Kirckhoff sin studie viser at de ansatte opplever tidspress og viktigheten av å ha kontroll over egen arbeidshverdag. Fagstoff fra denne studien anser jeg som relevant til å besvare problemstillingen.

### ***4.3 Heidi Gautuns rapport av hjemmetjenesten***

Det er flere studier som ser på tidspress i hjemmetjenesten som en faktor som preger de ansatte. Gautun og Bratt gjennomførte i 2014 en større spørreundersøkelse blant ansatte på sykehjem og hjemmebaserte tjenester. Funnene fra hjemmebaserte tjenester har relevans for oppgavens problemstilling. Funn i spørreundersøkelsen viser at et stort flertall fra hjemmesykepleien oppga at de daglig eller ukentlig opplevde at tiden de har til rådighet til den enkelte pasient ikke strekker til (Gautun og Bratt, 2014 s. 73).

En gjennomført studie av Gautun i 2016 i oppdrag fra NSF (u.å) viser også at de ansatte preges av tidspress i hjemmetjenesten. Studien gjennomførte en spørreundersøkelse blant 4945 sykepleiere i sykehjem og hjemmesykepleien. Halvparten av 4945 sykepleiere som svarte på undersøkelsen ønsket å slutte eller var usikre om de ønsket å fortsette å jobbe på sykehjem eller i hjemmesykepleien. Det fremkommer i undersøkelsen at hovedgrunnen til at så mange ønsket å slutte er at det er for få ansatte på jobb. Flere av respondentene i undersøkelsen ga uttrykk for at de i sitt daglige arbeid jobber under et stort tidspress, og at de ikke har mulighet til å gi tjenester som de mener er etisk og faglig forsvarlig. Et stort flertall av de 4945 sykepleiere oppga at tidspresset var for stort til at de klarer å gi pasientene det hun eller han trenger, og at dette hadde svært stor betydning for at de vurderte å slutte i jobben sin. Sykepleierne opplevde at de må gå på akkord med hva de opplever at er en forsvarlig tjeneste som ytes til pasientene. Et stort flertall ga uttrykk for at tidspresset går ut over dem selv. I studien kommer det frem at tidspresset går ut over de ansatte.

Et stort flertall av de 2435 sykepleiere som vurderte å slutte i jobben sin oppga at en for stor arbeidsbelastning hadde stor betydning for at de ønsket å slutte i jobben sin.

Denne undersøkelsen viser at hele 50% av de ansatte ønsker å slutte i jobben på grunn av opplevelsen av for mye tidspress. Dette besvarer mitt forskningsspørsmål om hvordan de ansatte blir preget av tidspress. Funnene i denne studien viser at tidspress har en negativ påvirkning på de ansatte og som fører til at de ønsker å slutte i jobben sin (Gautun, Øien & Bratt, 2016 s. 87-88). I Gautun sine rapporter kommer det konkret frem at halvparten som deltok i undersøkelsene som var om lag 2565 ansatte innenfor hjemmetjenesten ønsket å slutte på grunn av tidspress. Dette underbygger at de ansatte opplever det som krevende å jobbe under en tidspresset hverdag.

#### ***4.4 Trygstad sin rapport fra hjemmetjenesten***

Trygstad, Sollund og Johansen evaluerte i 2003 en rapport basert på evaluering av arbeidstilsynets landsomfattende kampanje "Rett hjem".

Studien forsker på bedre arbeidsmiljø i hjemmetjenesten. I studien ble det gjennomført intervjuer av ansatte og ledere i hjemmetjenesten. En uttalelse fra en ansatt lyder slikt: "*når man går fra mennesker, fra hus til hus og plutselig kommer inn til en som krever mer omsorg, så tar dette tid, og da blir man for sen til andre brukere. Dette krever jo sitt*" forklarer en ansatt. En annen uttalelse fra en leder i hjemmetjenesten: "*De ansatte har høye krav til seg selv. De føler at de aldri får gjort jobben godt nok, en utilstrekkelighetsopplevelse*" (Trygstad et al, 2003 s. 59). I studien kommer det frem at tidspress er belastende for ansatte som jobber i hjemmetjenesten. Følelsen av å være utilstrekkelig, en konstant følelse av dårlig samvittighet og redsel for å gjøre feil, gir en negativ innvirkning på ansatte og pasienter. Basert på uttalelsene fra de ansatte og gjennomføringen av studien kom (Trygstad et al, 2003) frem til at tidspress oppleves som reelt og at tidspress kan oppleves som en subjektiv opplevelse (Trygstad et al, 2003 s. 57). Følgende studie er relevant til problemstillingen fordi det kommer frem at ansatte føler at tidspress fører til en utilstrekkelighetsopplevelse, og dette viser at de ansatte blir preget av tidspresset i hjemmetjenesten.



## **5. Diskusjon/Analyse**

I dette kapittelet velger jeg å diskutere og analysere de empiriske funnene med teori. Jeg velger å sette opp temaene med begrepene som skal besvares i problemstillingen slik at jeg hele tiden argumenterer, forklarer og trekker ut hovedpoeng som knytter seg til problemstillingen. Det vil også bli noen undertema for å strukturere kapittelet bedre. Under temaene vil jeg også gi en innføring i hva som blir presentert i de ulike avsnittene.

### **5.1 Reell og subjektiv opplevelse av tidspress**

Først og fremst er det avgjørende å klarere hvorvidt det eksisterer et tidspress i hjemmetjenesten eller ikke. Som nevnt i teoridelen skiller Trygstad mfl. (2003, s. 56) mellom "reelt" tidspress og den subjektive opplevelsen av tidspress. Undersøkelsene understreker og slår fast at tidspress kan påvirke hjemmetjenesten i negativ forstand. Det "reelle" tidspresset kommer frem i (Lilleaas,2001) sin studie der det kommer frem at de ansatte har for mye ansvar i forhold til pasientomsorg og administrative oppgaver. Omsorgen som skal utføres er å gi pasientene nødvendig helsehjelp i form av stell, matlaging og hjelp til medisiner. De administrative oppgavene vil si ansvaret de ansatte har for søknadsskjemaer, legeopplysninger og nettverksmøter. De ansatte uttaler at kombinasjonene av de små og store oppgavene er mest tidskrevende og oppleves som stressende. På bakgrunn av dette sier de at tiden ikke strekker til. Dette gjenspeiler at tidspresset er reelt da tiden de ansatte har fått til rådighet ikke strekker til å gjøre oppgavene de har blitt satt til å gjøre (Trygstad,2003). Det reelle tidspresset blir også beskrevet i (Fjørtoft,2016) ved at ansatte som jobber i hjemmetjenesten har flere pasienter til dagen og om det skjer noe uforutsett inne hos en pasient, fører det til at man blir for sen hos andre pasienter. Dette viser at tidspresset er reelt da ansatte blir satt til å utføre oppgaver inne hos en pasient, men som følge av mangelen på tid må besøket forbli kort slik at de rekker over de andre pasientene.

I Kirckhoff sin undersøkelse kommer det også frem at de ansatte opplever reelt tidspress ved at de må utføre formelle oppgaver som står i vedtaket og at de får tid til dette, men at de ikke får tid til å gjennomføre de uformelle oppgavene som de ansatte ser det er behov for inne hos pasientene (Kirckhoff,2010). Studiene som foreligger av Gautun et, al 2016) bekrefter også at de ansatte opplever reelt tidspress da det kommer frem i rapporter at nesten 50% av ansatte som jobber i hjemmetjenesten ønsker å slutte i jobben sin på grunn av tidspress. Dette viser at det reelle tidspresset preger de ansatte i så stor grad at det fører til at de ønsker å slutte. Det reelle tidspresset kan derfor begrunnes som noe negativt, som setter begrensninger for de ansatte i hjemmetjenesten. Det "reelle" tidspresset fører til at ansatte ikke får fullført jobben de er satt til å gjøre og kan derfor begrunnes med at de opplever et reelt tidspress (Trygstad et al ,2003).

Å oppleve et reelt tidspress medfører subjektive opplevelser for de ansatte.

Den subjektive opplevelsen blir beskrevet i (Lilleaas,2001) sin undersøkelse ved at ansatte uttaler at det reelle tidspresset fører til at de blir sure og oppgitte, og gjør behovet for mer tid sterkere. Når ansatte sier at det er ekstra tungt når de ikke får tilstrekkelig med tid til å hjelpe de eldre og syke viser dette til en subjektiv opplevelse ved at det er ekstra tungt. Denne opplevelsen kommer også frem i sammenheng med at de ansatte hjelper flere pasienter til dagen og når det skjer noe uforutsett så fører det til at de blir for sen hos andre. Dette gir en følelse av en utilstrekkelighetsopplevelse ifølge (Trygstad,2003) dette viser også til en subjektiv opplevelse hos de ansatte ved at de føler seg utilstrekkelig når de ikke rekker over alle pasienter, eller får gjort like mye for alle pasientene. Den subjektive følelsen kan også ses i sammenheng med funn i rapporten til (Gautun et al, 2016). Det viser at den subjektive opplevelsen fører til at de ansatte vil slutte i jobben sin. Det "reelle" tidspresset og den subjektive opplevelsen henger tett i sammen med å oppleve å ha kontroll over egen arbeidshverdag. Og oppleve å ha kontroll over egen arbeidshverdag har også vist seg at det gir mestring. Mestring av arbeid har også vist seg å bidra til økt selvfølelse. Disse tingene blir drøftet i de neste avsnittene.

## **5.2 Frihet og selvstendighet i egen arbeidshverdag**

Først og fremst er det viktig å klarere at kontroll over egen arbeidshverdag er viktig for de ansatte i hjemmetjenesten. Og hva ligger det egentlig i å ha kontroll over egen arbeidshverdag? Karasek beskriver at å arbeide i hjemmetjenesten går inn under aktivt arbeid. Det vil si at de ansatte opplever høye krav i jobbsammenhengen (Kirckhoff,2010 s. 116). Det er bevist ifølge Fjørtoft at ansatte i hjemmetjenesten har en hektisk hverdag og jobber under rigide tidskjema, de ansatte opplever reelt tidspress ved at de går inn til flere pasienter om dagen som fører til at de ofte blir for sene hos andre pasienter. I tillegg har de ett stort ansvar for både omsorgen for pasientene og det administrative arbeidet (Fjørtoft,2016). Dette går inn under komplekse oppgaver i følge Karasek. Når de ansatte står oppi disse komplekse oppgavene og utfordringene disse medbringer, mener Karasek at de ansatte må ha handlingsfrihet for å oppleve at de har kontroll over egen arbeidshverdag (Kirckhoff,2010 s. 116). Ansatte som ble undersøkt i Lilleaas sin undersøkelse beskriver at de opplever handlingsfrihet etter de har jobbet i tjenesten en stund. Og at de etter hvert får sine faste pasienter som man har kjennskap til, og det fører til at de kan legge opp arbeidet selv (Lilleaas,2001). En sykepleier i samme undersøkelse deler også denne oppfatningen og sier at selvstendigheten er helt unik for hjemmetjenesten, dette indikerer at muligheten for å legge opp hverdagen selv gir en opplevelse av å ha kontroll over eget arbeid.

Denne oppfattelsen vises også i undersøkelsen til Kirckhoff. Her kommer det frem at de ansatte opplever en følelse av selvstendighet ved at de har en høy grad av handlingsfrihet i arbeidet. De ansatte forklarer at arbeidet i hjemmetjenesten er fritt, variert og selvstendig. Utsagn som kommer frem er at de er sin "egen herre når du går ut fra kontoret om morgenen" (Kirckhoff,2010 s.117). Arbeidshverdagen til de ansatte blir beskrevet som følgende i Kirckhoff sin undersøkelse: De ansatte uttaler at de føler på selvstendigheten ved at de arbeider alene hjemme hos pasientene og er derfor selvstendige til å ta egne valg i arbeidet. De ansatte velger hvem de går til først i forhold til arbeidslisten, og velger dette på bakgrunn av hvilket behov pasientene har. Her gjorde de ansatte egne beslutninger på bakgrunn av det de observerte inne hos pasientene. De ansatte forklarer at de ikke bare gjør det som står på lista, og at de ikke forholder seg til en klokke da det er de som fatter avgjørelsene, og tar det lengre tid så tar de ansatte seg tid til det. De ansatte forteller at det er de som har ansvar for de observasjonene og vurderingene de gjør ute hos pasienten. Dette er med å bidra til at de ansatte opplevde at de hadde kontroll. Dette blir også underbygget av uttalelsen som sier at de er sin egen herre når de går fra kontoret om morgenen. (Kirckhoff,2010 s.117).

Disse utsagnene beskriver at de ansatte har en høy grad av autonomi i arbeidet som vil si at de har handlingsfrihet. Og dette samsvarer med modellen til Karasek som beskriver at de ansatte må ha handlingsfrihet til å oppleve kontroll over egen arbeidsdag (Karasek,1979). Det viser her at kontroll over egen arbeidshverdag har stor betydning for de ansatte i hjemmetjenesten. Karasek beskriver også at når ansatte har høye krav i til arbeidet og opplever høy grad av kontroll, fører dette til økt mestringsfølelse. Dette vil bli beskrevet i neste avsnitt.

### ***5.3 Økt Mestringsfølelse hos de ansatte***

Ifølge (Neegaard,2008) så får man en opplevelse av mestring når man lykkes med noe som er vanskelig. Ansatte som jobber i hjemmetjenesten jobber stort sett alene i feltet og dette byr på ulike utfordringer (Fjørtoft,2016). Å jobbe alene kan forutsette at man havner i ulike krevende situasjoner hjemme hos pasientene, og dette kan være med å bidra til at de ansatte mestrer situasjoner eller at de føler på en utilstrekkelighetsfølelse ifølge (Trygstad,2003).

Denne utilstrekkelighetsfølelsen oppstår når de ansatte blir for sene hos en pasient fordi de har brukt for mye tid hos andre pasienter (Fjørtoft,2016). De ansatte som ble undersøkt i Lilleaas sin studie forklarer at hjemmetjenestens hverdager går i bølgedaler med travle perioder og rolige perioder. De ansatte sier at de bruker de rolige periodene til å pleie forholdet til pasientene (Lilleaas,2001 s.143). Dette kan ses i sammenheng med mestringsfølelsen da de ansatte ikke lyktes i å pleie pasientforholdet når de hadde det travelt, men tok det opp igjen i de rolige periodene og får dermed en opplevelse av mestring. Her har de ansatte mestret denne utilstrekkelighetsfølelsen de følte når de hadde det travelt. Dette var en utfordring for de ansatte som de senere mestret.

Økt mestringsfølelse blir også fremhevet i ansatt – pasient forholdet. Dette blir fremhevet i Kirckhoff sin studie. En hjelpepleier forklarer at hun får mye igjen fra pasientene i form av at hun ser at pasientene føler seg bra etter at de har fått hjelp, og at de er fornøyde.

Hjelpepleieren sier at det gir en god følelse (Kirckhoff,2010). Denne følelsen hjelpepleieren beskriver henger sammen med følelsen av mestring. Hun har vært til nytte for pasienten og skapt en forskjell i pasientens liv, noe som gir følelsen av mestring hos hjelpepleieren (Kirckhoff,2010).

#### **5.4 Høye krav og høy kontroll opphav til mestring**

Ifølge (Moen,2013) som beskriver Karasek sin krav- kontroll modell, kan de ansatte oppleve læring og mestring når de har høye krav i til arbeidet og opplever å ha høy kontroll. Tidligere ble det drøftet at ansatte har en opplevelse av å ha kontroll over egen arbeidshverdag. Her vil jeg drøfte videre om dette gir opphav til læring og mestring hos de ansatte. Variasjonen av arbeidet og muligheten til å utvikle seg ble sterkt fremhevet av ansatte i undersøkelsen til Kirckhoff. De forklarer at de tilegner seg ny lærdom ved at det kommer nye utfordringer og nye pasienter hele tiden (Kirckhoff,2010 s. 115). Om spørsmål om de fortsatt lærer, forklarer en ansatt at det oppstår nye og vanskelige situasjoner kontinuerlig og da lærer de hvordan de skal håndtere det. Om det da oppstår en lignende situasjon så har man lært det (Kirckhoff,2010). En sykepleier deler samme oppfattelsen " *ja, jeg synes jeg lærer noe hver dag, om det er med pasienter eller om det er papirer eller noe annet*". (Kirckhoff,2010) Sykepleierens opplevelser henger sammen med krav- kontroll modellen til Karasek (1979) som sier at sammenhengen mellom høye krav og opplevelsen av å ha høy grad av kontroll gir opphav til læring og evnen til å mestre nye utfordringer.

I Gautun sin studie oppga halvparten at de ønsker å slutte i jobben sin, men resten valgte å fortsette å jobbe i hjemmetjenesten. De ansatte ønsket å forbli i tjenesten og oppga at følelsen av å være til nytte for pasientene og variasjonen i arbeidet hadde stor betydning for at de ville fortsette å jobbe i tjenesten (Gautun et al,2016). Dette underbygger at halvparten av de som ønsket å forbli i tjenesten opplevde mestring i hverdagen. I Lilleaas sin studie ser man også sammenhengen mellom høye krav og opplevelsen av å ha høy kontroll og at de ansatte opplever økt mestring. Ansatte oppga at det er meningsfullt å jobbe med eldre og at det gir en ekstra giv. En ekstra giv i arbeidshverdagen indikerer at de ansatte føler mestring i arbeid ved at de får hjelpe andre som trenger det (Neegard,2008).

### ***5.5 Ansattes gode selvfølelse***

Selvfølelsen vår blir påvirket av personene rundt oss og i samhandling med andre (Østerberg,2012). I hjemmetjenesten jobber de ansatte tett med pasientene gjennom hele dagen og de er ofte innom på flere besøk hos flere forskjellige pasienter (Fjørtoft,2016). Hvordan pasientene opplever de ansatte har, påvirkning på de ansattes selvfølelse ved at pasientene blir de ansattes "generaliserte andre", det vil si personer de ansatte bryr seg om (Østerberg,2012). De tilbakemeldingene de ansatte mottar fra pasientene gir derfor opphav til om de ansatte opplever god eller dårlig selvfølelse (Østerberg,2012). I Lilleaas sin studie kommer det frem at de ansatte opplever en emosjonell energi i samvær med pasientene (Lilleaas,2001). Emosjonell energi kan ses i sammenheng med det som (Øiestad,2009) betegner som at selvfølelsen blir til i de følelsesmessige vanene våre i samspill med andre (Øiestad, 2009). Her opplever de ansatte at de får emosjonell energi i samvær med pasientene og dette kan da begrunnes med at de får økt selvfølelse. Ansatte i Lilleaas sin studie forklarer også at de aldri har fått så mye ros og gode tilbakemeldinger som for eksempel at de er "gode hjelpere", "du kan jo alt! ". Disse tilbakemeldingene er med på å styrke selvfølelsen hos de ansatte (Østerberg,2012). Det blir også lagt mye vekt på de nære relasjonene som de ansatte får til pasientene som skaper tette bånd som kan gi gjensidig glede (Lilleaas,2001). Gjensidig glede som de ansatte beskriver i Lilleaas sin studie, ses i sammenheng med at de ansatte får en god selvfølelse av å være i samspill med andre (Øiestad,2009).

### ***5.6 Ansattes dårlige selvfølelse***

Det oppstår også tilfeller der de ansatte ikke får noe positivt ut av samværet med pasienten. I Lilleaas beskriver de ansatte pasientene som "de kravstore"(Lilleaas,2001). De ansattes uttalelser om "de kravstore" pasientene er at de opplever det som slitsomt å hjelpe pasienter som ikke vil ta imot hjelp, er bitre og kommer med stygge kommentarer (Lilleaas,2001). Det å bli utsatt for stygge bemerkelser er også med å påvirke selvfølelsen og fører til at de ansatte tar dette til seg og tilrettelegger seg etter det (Østberg,2012). I dette tilfelle så var det en av de "kravstore" pasientene som de ansatte opplevde som slitsomme. Ifølge (Imsen,1998) er det ikke alltid man tar til seg noe som kommer fra "generaliserte andre" og dette ble understreket i uttalelser av de ansatte som ble undersøkt i Lilleaas. Ved at de ansatte sier "at det ikke hjelper å være blid, mild eller streng med slike pasienter, slike må vi dele på med kollegaene, hvis ikke blir vi utbrente" lyder en uttalelse av en sykepleier i hjemmetjenesten (Lilleaas,2001 s. 141).

Dette viser at det ikke alltid er de ansatte tar til seg disse stygge bemerkelsene og tar seg nær av det, slik at det kan gi dem en dårlig selvfølelse. Her gjør de det motsatte ved at de hever seg over det slik som (Malt,2021) beskriver at man også har god selvfølelse når man klarer å ha et avbalansert forhold til sterke og svake sider. I dette tilfellet viser de ansatte de sterke sidene i samspill med andre slik at de opprettholder den gode selvfølelsen i den gitte situasjonen de står i med den "krav store" pasienten. Opplevs derimot pasienten som de "signifikante andre" og de ansatte får dårlige tilbakemeldinger om at de for eksempler er for sene så kan de ta til seg dette å få en dårlig selvfølelse (Østerberg,2012:82).

### ***5.7 Tidspress er ikke alltid negativt***

Den subjektive følelsen av tidspress er ikke alltid negativt. En tidligere ansatt i hjemmetjenesten beskriver at hverdagen hennes består av at hun kjører mye frem og tilbake mellom pasienter. Hun sier at hun opplever disse kjøreturene som en liten pause mellom besøkene og at dette gir henne en pust i bakken før de går inn til pasientene (Fonn,2019). Hun forklarer at hun ikke blir preget av tidspresset og prøver å tenke at det ikke er hun som har laget rammene, "så jeg legger det ikke på min samvittighet at jeg ikke får gjort noe ekstra". Hun sier at friheten og selvstendigheten er bra, og hun liker å komme hjem til brukerne, og gjøre varierte oppgaver (Fonn,2019). Dette beviser at tidspress ikke alltid er opphav til noe negativt og at det reelle tidspresset også kan oppleves som noe positivt (Trygstad,2003). Den tidligere ansattes opplevelser kan også ses i sammenheng med Karasek sin modell. Som beskriver at sammenhengen mellom høye krav og høy grad av kontroll gir opphav til læring og gir en grad av mestring til å klare nye utfordringer. Den tidligere ansatte sier at hun ikke blir preget av tidspresset og dette indikerer at hun har lært å mestre å arbeide under tidspress. Det at hun ikke legger det på hennes samvittighet kan også indikere at hun får frem den sterke siden hennes i den gitte situasjonen hun befinner seg i, og ifølge (Malt,2021) gir dette en god selvfølelse.

### **5.8 Den gode kombinasjonen**

Det vises at de ansatte i studiene opplever både reelt og en subjektiv opplevelse av tidspress både som negativt og positivt. Det blir tydelig fremhevet av de ansatte både i Kirckhoff og Lilleaas samt Gautun sin studie at de føler selvstendighet og frihet i arbeidshverdagen og at dette er viktig for dem. Sett i lys av Karasek sin krav- kontroll modell viser det at de ansatte i hjemmetjenesten går inn under aktivt arbeid og at de varierte arbeidsoppgavene samt å jobbe sammen med mennesker forutsetter at de ansatte stadig lærer og dette fører til en økt grad av mestring (Moen,2013). I lys av Mead sin speilingsteori så opplever de ansatte å få en god selvfølelse av å jobbe tett i sammen med pasientene sine da de danner nære relasjoner og får gode tilbakemeldinger (Østeberg,2012:82). Disse synspunktene kan ses i sammenheng med (Fjørtoft,2016) at det å oppleve å ha kontroll over egen arbeidssituasjon kan mildne følelsen av at arbeidet er fysisk og psykisk belastende. På bakgrunn av dette kan det sies at de ansatte i hjemmetjenesten blir preget av tidspress men at det ikke nødvendigvis vil prege de ansattes mestring av arbeid og selvfølelse i negativ forstand.

Etter gjennomførelsen av relevant faglitteratur i lys av teori som jeg har valgt å bruke i denne oppgaven. Har jeg kommet frem til at ansatte opplever tidspresset som reelt og kan ha subjektive følelser rundt dette (Trygstad,2003). Men at mestring ved å ha kontroll over egen arbeidshverdag er med på å gi god selvfølelse (Moen,2013). Derfor mener jeg at de ansatte får økt selvfølelse av mestring i arbeidshverdagen. Dette kommer sterkt frem i hjemmetjenesten da det reelle tidspresset er stort, men allikevel får de ansatte økt mestringsfølelse ved at de kan kontrollere arbeidshverdagen selv (Fjørtoft,2016). Kontroll over egen arbeidshverdag samt omsorgsarbeidet i seg selv er med å bidra at de ansatte opplever økt selvfølelse på bakgrunn av at får gode tilbakemeldinger. De gode tilbakemeldingene og de gode pasient-ansatte relasjonene er med på å bidra til mestringen og selvfølelsen.



## ***Avslutning***

Etter at oppgaven er ferdigstilt og alle funn er nedskrevet og drøftet har jeg funnet ut at de ansatte i hjemmetjenesten jobber i en hektisk hverdag og at de møter mange utfordringer hvor de skal møte tidspress, forventninger fra arbeidsgiver, forventninger til eget arbeid og ikke minst pasientenes og kollegaers forventninger. De ansatte er preget av et "reelt" tidspress gjennom store deler av dagen ved at de har mange pasienter og har varierte arbeidsoppgaver som bidrar til økning av det reelle tidspresset. Jeg har fått ny innsikt i at de ansatte opplever tidspresset som subjektivt, og at det er en individuell opplevelse. Noen opplever tidspresset som krevende mens andre av de ansatte ikke blir preget av tidspresset. Jeg har også fått ny og bredere kunnskap etter at oppgaven er ferdigstilt ved bl.a at pasientene i hjemmetjenesten spiller en stor rolle i de ansattes hverdag. Pasientene gir de ansatte rosende tilbakemeldinger som bidrar til at de ansatte føler at de mestrer arbeidshverdagen bedre. Pasientene gir tilbakemeldinger på at de ansatte er flinke og gode og at pasientene setter pris på hjelpen de ansatte gir dem, og dette fører til at de ansatte får en følelse av å være til nytte i arbeidet de gjør i hjemmetjenesten. Dette er med på å styrke både selvfølelsen og opplevelsen av mestring hos de ansatte. Jeg har også kommet frem til at de ansattes opplevelse av å ha kontroll over egen arbeidshverdag er veldig viktig for de ansatte og at dette gir dem en følelse av å mestre arbeidshverdagen på en bedre måte når de møter motgang. Helthetsvurderingen etter at oppgaven er ferdigstilt er at begge forskningsspørsmålene er med på å bidra til å besvare hovedspørsmålet som er hvordan tidspress i hjemmetjenesten påvirker de ansattes selvfølelse og opplevelse av mestring. De ansatte opplever tidspress som både positivt og negativt, på grunn av kontrollen de opplever å ha i arbeidshverdagen ved at de får legge opp sin egen hverdag i hjemmetjenesten. Dette bidrar også til en økt mestringsfølelse, som gjør at de ansatte er bedre rustet til å utføre jobben sin, samt at selvfølelsen ikke blir like preget fordi pasientene er med på å gjøre arbeidshverdagen bedre for de ansatte. Om hverdagen er hektisk så får de ansatte tilbakemeldinger på at de er gode nok av pasientene som er med på å gi de en ekstra giv til å fortsette. Om de møter pasienter som ikke er så blide og glade for å motta hjelpen de ansatte tilbyr, så har de ansatte gode nok kunnskaper til å mestre den situasjonen på bakgrunn av at de stadig lærer i yrket sitt. Hjemmetjenesten er et aktuelt tema å forske videre på da arbeidet byr på stadig nye utfordringer og for å ivareta de ansatte som står i tøff hverdag som er preget av tidspress og blir utfordret på selvfølelsen og mestringsfølelsen sin. Det vil også være hensiktsmessig å forske videre på med hensyn til pasientsikkerhet og pasientens opplevelse av tjenestetilbudet.

## **Litteraturliste**

Fonn, M (2016, 12 september). *Blåser i hva andre synes om jobben min. Ansatt i hjemmetjenesten sine uttalelser.* Hentet fra:

<https://sykepleien.no/2016/09/blaser-i-hva-andre-synes-om-jobben-min>

Fjørtoft, A.K. (2016) *Hjemme-sykepleie. Ansvar, utfordringer og muligheter.* (3 utgave). Oslo: Fagbokforlaget.

Gautun, H., Øien, H. og Bratt, C. (2016) *Underbemanning er selyforsterkende* (NOVA rapport 6/2016) Hentet fra:

<https://fagarkivet.oslomet.no/bitstream/handle/20.500.12199/5101/Web-utgave-NOVA-Rapport-6-16.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Gautun, H og Bratt, C (2014) *Bemanning og kompetanse i hjemmesykepleien og sykehjem* (NOVA rapport 4/ 2014) Hentet fra:

<https://fagarkivet.oslomet.no/bitstream/handle/20.500.12199/5081/NOVA-R14-14-Bemanning-og-kompetanse-i-hjemmesykepleien.pdf?sequence=1>

Imsen, G (1998) *Elevens verden* (Tano Aschehoug) Hentet fra:

[http://www.midtsund.net/Hjemmeside/pedagogikk/opplagsverk/symbolsk\\_interaksjonisme.htm](http://www.midtsund.net/Hjemmeside/pedagogikk/opplagsverk/symbolsk_interaksjonisme.htm)

Kirchoff, J.W.(2010). *De skjulte tjenestene – om uønsket atferd i offentlige organisasjoner.* Karlstad: University studies.

Lied, I, B & Lindgren, M, L (2020) *“Tidspress i helsevesenet”*

(Masteroppgave ved NTNU i Ålesund) Hentet fra:

<https://ntnuopen.ntnu.no/ntnu-xmlui/bitstream/handle/11250/2661203/no.ntnu%3Ainspera%3A58107398%3A58133054.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Lilleaas, U. B & Winderberg , K (2001). *Trøtthetens tid.* Oslo Pax Forlag A/S.

Moen, B , Bråtveit, M, Møllerløyen, O, Koldal, G og Tjalvin, G (2013) *Generelt om psykososialt arbeidsmiljø.* Utgiver: Universitetet i Bergen, institutt for global helse og samfunnsmedisin, Arbeids- og miljømedisin. Hentet fra:

<http://arbeidsmedisin.net/index.php/elbok-i-arbeidsmedisin/generelt-om-psykososialt-arbeidsmiljo-modeller-stress>

Malt, Ulrik: *selvfølelse* i *Store norske leksikon* på snl.no. Hentet 2. mai 2021 fra

<https://snl.no/selv%C3%B8lelse>

Norsk psykologforening (2021, 12 april) *“Hva er selvfølelse”?*

Hentet fra: <https://www.psykologforeningen.no/publikum/informasjonsvideoer/videoer-om-livsutfordringer/hva-er-selvfoelelse>

Neegaard, M (15. sep 2008) "Hva kan forklare forskjeller i mestring?"  
(Masteroppgave i sosiologi, universitet i Oslo) Hentet fra:

<https://www.duo.uio.no/bitstream/handle/10852/15821/Neegard.pdf?sequence=6&isAllowed=y>

Samdal O, Wold B, Harris A, Torsheim T. (08/2017)

*Stress og mestring* (IS-2655) Utgitt av: Oslo, Helsedirektoratet.

[https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/stress-og-mestring/Stress%20og%20mestring.pdf/\\_attachment/inline/11df8af9-831e-4535-aaef-43178fa9b389:faf7b30a63b6004ff91eb7d4bbf2c6a89c4d4718/Stress%20og%20mestring.pdf](https://www.helsedirektoratet.no/rapporter/stress-og-mestring/Stress%20og%20mestring.pdf/_attachment/inline/11df8af9-831e-4535-aaef-43178fa9b389:faf7b30a63b6004ff91eb7d4bbf2c6a89c4d4718/Stress%20og%20mestring.pdf)

Trygstad, S, Sollund, M og Johansen, B (2003). *Bedre arbeidsmiljø i hjemmetjenesten? En evaluering av arbeidstilsynets landsomfattende kampanje "Rett hjem"*.

Nordlandsforskning nr 23, Bodø. Hentet fra:

<https://docplayer.me/20562453-Bedre-arbeidsmiljo-i-hjemmetjenesten.html>

Østerberg, D. (2012) «sosiologiens nøkkelbegreper» Oslo: Cappelen Damm Akademisk  
Hentet fra:

<https://ndla.no/nb/subject:43/topic:1:194386/topic:1:194387/resource:1:188100?filters=urn:file:c621fe47-6d28-4ecd-95cb-ad641382d8f4>

Øiestad, G. (2009) *Selvfølelsen*. Oslo: Gyldendal Akademisk.