



# Fra tillitspolicy til praksis: Styringsrelasjoner i hjemmetjenestens førstelinje

## From trust policy to practice: Ruling relations in homecare services

Helle Cathrine Hansen

Forsker, Velferdsforskningsinstituttet NOVA, OsloMet – storbyuniversitetet

[hellca@oslomet.no](mailto:hellca@oslomet.no)

### Sammendrag

Kommunal hjemmetjeneste har de senere år vært debattert i offentligheten blant annet som følge av tendenser til «stoppeklokkeomsorg» i kjølvannet av New Public Management-reformer. Effektivisering gjennom stram og detaljert styring samt innskrenkninger av ressurser gikk på bekostning av det faglige profesjonelle arbeidet i førstelinjen. Som følge av de uheldige konsekvensene har det skjedd en oppmyking i styring av tjenestene, lansert fra politisk hold som tillitsreformer. Hensikten med å anvende en tillitsbasert modell var å styrke den profesjonelle kompetansen og det faglige skjønnets i arbeidet i hjemmetjenestens førstelinje. Formålet med denne artikkelen er å belyse hvordan tillitspolicy oversettes til praksis i hjemmetjenestens førstelinje og hvordan dette er innvevd i institusjonelle prosesser, herunder hvordan ulike styringsrelasjoner kommer i spill gjennom hvordan de ansatte setter policy ut i praksis. Studien er basert på fire måneders feltarbeid i en kommunal hjemmetjeneste. Jeg anvender institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet som henholdsvis metodologisk og teoretisk perspektiv. Denne tilnærmingen får fram kompleksiteten i førstelinjens oversettelsesarbeid fra policy til praksis og hvordan dette er innvevd i institusjonelle prosesser. Kombinasjonen av institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet tydeliggjør hvordan de profesjonelle gjennom ulike handlingsstrategier bringer et mangfold av styringsrelasjoner i spill, og slik omformes policy i det den manifesterer seg på bakken. Artikkelen argumenterer for at institusjonell etnografi er vel egnet til å utforske empirisk hvordan arbeidet i hjemmetjenestens førstelinje er innvevd i både lokale og translokale styringsrelasjoner.

### Nøkkelord

Tillitspolicy, institusjonell etnografi, bakkebyråkrati, styringsrelasjoner, kommunal hjemmetjeneste

### Abstract

Attempting to rectify the failures of the New Public Management-inspired governing of welfare services, it is nowadays popular to introduce trust-based models and policies in welfare service delivery. Implementation of trust policies are expected to enhance quality and efficiency in the services by delegating autonomy to the frontline workers and thereby strengthening professional work. The purpose of this article is to illuminate how a recently implemented trust-policy in municipal homecare services is translated into practice by the frontline care workers. The study is based on four months fieldwork in a Norwegian municipal homecare service to elderly and applies institutional ethnography and the street-level bureaucracy perspective as methodological and theoretical approach. The combination of these two perspectives illuminates the complexity in street-level bureaucrats' shaping of policy into practice and how this is embedded in institutional processes. The analysis demonstrates how the care workers through their choice of strategies in encountering with the service users engage in a variety of ruling relations, and thereby transform the trust-policy on the ground. The article argues that institutional ethnography is well suited to explore empirically how frontline care workers' translation of policy into practice is embedded in and form part of both local and translocal ruling relations.

### Keywords

Trust policy, institutional ethnography, street-level bureaucracy, ruling relations, municipal home care service

## Innledning

Kommunal hjemmetjeneste har de senere år vært debattert i offentligheten blant annet som følge av tendenser til «stoppeklokkeomsorg» i kjølvannet av New Public Management-reformer. Effektivisering gjennom stram og detaljert styring samt innskrenkninger av ressurser gikk på bekostning av det faglige profesjonelle arbeidet i førstelinjen (Vabø, 2009, 2011). Som følge av de uheldige konsekvensene har det skjedd en oppmyking i styring av tjenestene, lansert fra politisk hold som tillitsreformer (Bentzen, 2019; Vabø, 2015). Hensikten med å anvende en tillitsbasert modell var å styrke den profesjonelle kompetansen og det faglige skjønnnet i arbeidet i hjemmetjenestens førstelinje. Sykepleiere og helsefagarbeidere skulle få mulighet til å gjøre vurderinger og ta beslutninger på faglig kvalifisert grunnlag i stedet for at beslutninger om tjenester til individuelle brukere skulle fattes av saksbehandlere som hadde begrenset ansikt-til-ansikt kontakt med brukerne. Det innebar videre at de profesjonelle skulle gis tid til å gjøre individuelle vurderinger med utgangspunkt i det brukerne definerte som sine viktigste behov. Slik skulle tillitsbasert styring samtidig styrke brukernes medvirkning og gi de profesjonelle faglig stolthet i arbeidet med personorienterte og helhetlige tjenester (Eide et al., 2018).

Formålet med denne artikkelen er å belyse hvordan tillitspolicy oversettes til praksis i hjemmetjenestens førstelinje og hvordan dette er innvevd i institusjonelle prosesser, herunder hvordan ulike styringsrelasjoner kommer i spill gjennom hvordan de ansatte setter policy ut i praksis. Spørsmålene jeg stiller er: Hvordan oversettes tillitspolicy til praksis i hjemmetjenestens førstelinje og hvilke styringsrelasjoner kommer i spill i oversettelsesarbeidet? Videre diskuterer jeg hvordan institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet kan være nyttig å anvende sammen i studier av velferdstjenester nettopp for å belyse kompleksiteten i førstelinjens oversettelsesarbeid fra policy til praksis og hvordan dette er innvevd i institusjonelle prosesser.

## Teoretisk tilnærming

Institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet representerer begge et nedenfra-og-opp-perspektiv hvor forskningen tar utgangspunkt i praksis og det folk gjør. Institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet har imidlertid forskjellige mål og vektlegging. Institusjonell etnografi er en metodologi som bygger på et spesifikt teoretisk maktperspektiv hvis mål er å avdekke og synliggjøre hvordan folks hverdagsliv, deres «gjøren» og aktiviteter lokalt, er innvevd i institusjonelle prosesser som strekker seg utover det lokale til det translokale. Bakkebyråkratperspektivet er et teoretisk perspektiv som har som mål å undersøke hvordan ansatte i førstelinjen gjennom sine handlingsbetingelser og skjønnsutøvelse omsetter politikk til praksis og slik vise hvordan politikk også formes på bakken.

Sentralt i institusjonell etnografi er sosiale relasjoner og hvordan de sosiale relasjonene folk inngår i, former deres praksis. Med utgangspunkt i praksis – det vil si det folk gjør – rettes søkelyset i institusjonell etnografi først og fremst mot institusjonelle forhold og hvordan det institusjonelle former det folk gjør og erfarer, i arbeids- eller hverdagsliv. Det er den institusjonelle settingen som er av interesse (Nordstedt & Breimo, 2016) og oppmerksomheten rettes særlig mot forhold ved den institusjonelle orden som gir opphav til konflikter og spenninger (McCoy, 2006). Med bakkebyråkratperspektivet rettes søkelyset mot arbeidet i førstelinjen i offentlig virksomhet og de ansattes handlingsbetingelser. Studier som anvender bakkebyråkratperspektivet er særlig opptatt av hvordan de profesjonelle utøver skjønn i møte med brukerne, og hvordan de håndterer arbeidsvilkårene og skaper seg handlingsrom og handlingsstrategier i arbeidshverdagen innenfor rammene de har. Insti-

tusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet tar begge utgangspunkt i aktøren og er opptatt av deres handlinger og erfaringer. Dette gir inngang til å studere sosiale relasjoner, både lokalt og translokalt. De to perspektivene skiller seg likevel fra hverandre ved at bakkebyråkratperspektivet representerer et teoretisk perspektiv som anvendes for å belyse hvordan ansatte i førstelinjen i offentlig virksomhet, bakkebyråkrater, håndterer sine arbeidsbetingelser og derigjennom er med på å forme hvordan politikk manifesterer seg i praksis, mens institusjonell etnografi er en metodologisk tilnærming som anvendes for å avdekke hvordan situert praksis er innvevd i og styres av institusjonelle prosesser.

Ved å kombinere institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet analyserer jeg hvordan tillitspolicyen utfolder seg i de ansattes praksis i hjemmetjenestens førstelinje. Jeg retter særlig oppmerksomheten på begrepet *styringsrelasjoner*, et sentralt begrep i institusjonell etnografi. I artikkelen viser jeg også hvordan dette begrepet er nyttig å anvende sammen med bakkebyråkratperspektivet i analyser av velferdstjenestepraksis.

## Styringsrelasjonsbegrepet

Smith definerer styrende relasjoner (ruling relations) som et kompleks av sosiale relasjoner som organiserer og regulerer livene våre:

I stedet for å styres av individer vi kjenner (lokalt), styres vi av individer som arbeider i institusjoner, organisasjoner og profesjonelle settinger (ekstralokalt) ... og selv om de er individer så utgår deres kapasitet til handling fra organisasjonene og de sosiale relasjonene som de både produserer og er et produkt av (min oversettelse) (Smith, 2005, s. 13).

Med dette mener Smith at folks erfaringer, handlinger og liv i stor grad formes av institusjonelle forhold, forståelser og fortolkninger som gjøres translokalt. Smith (2005) understreker at begrepet styringsrelasjoner ikke referer til måter å dominere eller utøve makt på, men til spesifikke måter å organisere samfunnet på, eller mer konkret; måter å koordinere folks hverdagslige aktiviteter, gjennom sosiale relasjoner, fra det translokale til det lokale. Det ligger likevel et eksplisitt maktperspektiv i institusjonell etnografi idet målet er å synliggjøre hvordan folks hverdagsliv styres gjennom translokale relasjoner. Gjennom å knytte folks hverdags erfaringer til institusjonelle og strukturelle forhold kan man på denne måten belyse samfunnets makthierarkier (Nygren & Nyhlen, 2017).

Et viktig poeng er at styringsrelasjoner er sosialt og relasjonelt og at de kommer til syne i det folk gjør. Styringsrelasjoner eksiterer ikke som en objektiv «størrelse», men kommer til uttrykk i relasjon til noens handling, for eksempel at noen tar i bruk et skjema eller en retningslinje som er nedfelt i tekst. Det betyr at styringsrelasjoner i prinsippet kan opptre i mange former og dimensjoner. Hvilke styringsrelasjoner som kommer til syne og hvordan de virker i en bestemt situasjon er et kontekstspesifikt empirisk spørsmål (Widerberg, 2015).

## Førstelinjearbeid – skjønnsutøvelse og handlingsrom

Sentralt i førstelinjearbeidet i velferdstjenester er at de ansatte jobber med komplekse problemområder som ikke lar seg standardisere og som derfor gjør at deres handlinger og beslutninger i stor grad må baseres på skjønn (Lipsky, 2010). Skjønnsutøvelse er nødvendig for å kunne møte brukernes ulike behov og bakkebyråkraterne har derfor relativt stor grad av autonomi. Samtidig jobber bakkebyråkraterne under et konstant press, som er forårsaket av gapet mellom krav, forventninger, brukeres behov og tilgjengelige ressurser. I dette util-

strekkelighetsgapet må de ansatte gjøre prioriteringer og utvikle strategier for å hankses med presset for å få arbeidshverdagen til å gå opp.

Å ha rom for skjønnsutøvelse er nødvendig for at bakkebyråkratene skal kunne utføre jobben sin og kunne møte brukeres sammensatte, komplekse og varierende behov. Skjønnsutøvelse er derfor ofte formalisert i regelverk, retningslinjer og rutinebeskrivelser (Brodkin, 2016, s. 30). På den annen side, regelverk, policy og organisatoriske mål som ansatte i velferdstjenester må forholde seg til kan ofte være upresise, vage, tvetydige eller motsetningsfylte og må derfor fortolkes (Evans & Harris, 2004). Dette gir en form for uautorisert handlingsrom for skjønnsutøvelse (Brodkin, 2016, s. 30), som det dermed er opp til den enkelte bakkebyråkrat selv å definere.

Det er i dette handlingsrommet at oversettelsesarbeidet fra formell policy til praksis foregår gjennom de profesjonelles vurderinger, fortolkninger og beslutninger. Skjønnsutøvelse er dermed i hovedsak praktiske og lokale versjoner av politikk som er vedtatt translokalt, og som i noen tilfeller sammenfaller med politiske intensjoner og organisatoriske mål og i andre tilfeller avviker fra disse (Evans & Harris, 2004, s. 876). Med erkjennelsen av at det gjennom skjønnsutøvelsen i førstelinjen foregår et oversettelsesarbeid – fra formell policy og regelverk til praksis – innehar bakkebyråkratene ikke bare en rolle som iverksettere av vedtatt politikk, men de er også aktive aktører som er med på å forme politikken slik den kommer til uttrykk i praksis (Lipsky, 2010). Gjennom skjønnsutøvelsen tilskrives bakkebyråkratene dermed makt i det deres vurderinger og beslutningene de tar får konsekvenser i folks liv (Brodkin, 2013).

## Styring og ansvarligholdelse i førstelinjen

Hupe og Hill (2007), som har videreutviklet Lipskys (2010) perspektiv, beskriver førstelinjetjenesten som et flerdimensjonalt nettverk av relasjoner hvor bakkebyråkratene i sitt arbeid står til ansvar overfor en mengde ulike aktører på ulike nivåer. For Hupe og Hill er ansvarligholdelse først og fremst noe dynamisk og relasjonelt og ikke hierarkisk og formelt. Bakkebyråkratene i førstelinjen jobber i et nettverk av ulike relasjoner som spenner både horisontalt og vertikalt. På den horisontale dimensjonen kan de ha kollegaer og andre fagpersoner, individuelle brukere, fagforeninger og andre profesjoner. På den vertikale dimensjonen kan de ha eksterne samarbeidspartnere og andre aktører, etatsledere og organisasjonsledere på ulike nivåer, og enda lengre vekk fra førstelinjen befinner de politisk styrende seg (Hupe & Hill, 2007, s. 285). Hvilke relasjoner som kan karakteriseres som vertikale eller horisontale vil være kontekstspesifikk og til enhver tid avhenge av situasjonen.

Bakkebyråkratene befinner seg imidlertid ikke bare i et flerdimensjonalt nettverk av *relasjoner*, men også av interesser, normer og verdier av formell og uformell karakter – for eksempel mellom brukeres behov, organisatoriske mål, politiske signaler, profesjonsstandarder samt personlige erfaringer og preferanser (Rice, 2019). I dette spennet av relasjoner skapes det gjerne motstridende handlingsimperativer som bakkebyråkratene må veie opp mot hverandre i forhold til hvem og i hvilke situasjoner de står ansvarlig for (Hupe & Hill, 2007, s. 296).

Mens Hupe og Hill snakker om å stå ansvarlig innenfor et flerdimensjonalt nettverk av relasjoner som en form for flerstyring, «multiple governance», anvender man i institusjonell etnografi begrepet ansvarlighetssirkler, «accountability circuits», et begrep som refererer til hvordan særlig ansatte i førstelinjen tilpasser sine handlinger, sine arbeidsmåter, valg og beslutninger slik at de svarer til organisasjonens målstyringskategorier (Griffith & Smith, 2014, s. 340). Denne formen for koordinering skjer gjerne gjennom aktivering av tekster,

for eksempel gjennom nasjonale retningslinjer og standarder, ved bruk av rapporterings- og evalueringsskjemaer etc. Dilemmaet for de ansatte i førstelinjen er å avveie de ulike nivåene av rapportering i ansvarlighetssirkelene de inngår i og samtidig opprettholde en viss grad av profesjonell autonomi i utøvelsen av arbeidet innenfor de rammene de har (Grace, Zurawski & Sinding, 2014, s. 253). Det betyr at i disse avveiningene spiller også profesjonelt skjønn, normer og verdier inn, som en del av styringsrelasjonene de ansatte i førstelinjen inngår i.

Oppsummert utgjør ansvarligholdelse en viktig del av styringsperspektivet både i bakkebyråkratperspektivet og i institusjonell etnografi. I de neste delene av artikkelen belyser jeg dette ved bruk av en case fra kommunal hjemmetjeneste, men først litt om studiens metode og dens empiriske kontekst.

## Metode og empirisk kontekst

Studien er del av et større forskningsprosjekt, Context-prosjektet, som undersøker kontekstuelle betingelser for personorienterte hjemmetjenester til eldre i Norge og Danmark. Studien er meldt til Norsk senter for forskningsdata (NSD) og personvernhandteringen er godkjent av OsloMet. Del-studien som denne artikkelen bygger på, har et case-studiedesign (Stake, 1995). Caset er basert på fire måneders feltarbeid i 2019/2020 i en kommunal hjemmetjeneste i en bydel i en større norsk by. Bydelens hjemmetjeneste var allerede med som en av de fire «sitene» i Context-prosjektet, og deltakerne til del-studien ble dermed rekruttert gjennom Context-prosjektet.

I casen som denne del-studien tar utgangspunkt i, har bydelen implementert nye styringsprinsipper i hjemmetjenesten: fra en stram og detaljert styring med bestiller-utførermodellen som organiserende prinsipp for arbeidet, har de gått over til en tillitsbasert modell for å styrke det faglige arbeidet og gi de profesjonelle rom til å ta skjønnbaserte beslutninger i møte med brukerne (se Byrådserklæringen, 2015 og Eide et al., 2018 om tillitsreformen). Med mer autonomi og større fleksibilitet for å tilpasse tjenestene etter brukernes behov, forventes det at tjenestene skal bli mer treffsikre og kvalitativt bedre for brukere og gi faglig stolthet for ansatte. Overgangen til tillitsbasert styring hadde imidlertid konsekvenser for organisering av arbeidet i førstelinjen. Hjemmetjenesten ble organisert i sju selvstyrende tverrfaglige team: tre spesialistteam som tok seg av spesifikke brukergrupper (alvorlig sykdom, demens og rehabilitering) og tre generalistteam som tok seg av brukere som trengte langvarig hjelp til grunnleggende behov (daglig stell, mat, medisiner, etc.), samt et vurderingsteam som vurderte hvilken gruppe brukerne skulle inn i. De selvstyrende generalistteamene var geografisk inndelt i bydelen, og hvert team var igjen inndelt i arbeidslag (to eller tre lag) med egne ansatte som utelukkende jobbet innenfor sitt lag. Mens en overordnet teamleder hadde det administrative ansvaret for hele teamet, var lagene selv ansvarlige for den praktiske organiseringen og gjennomføringen av det daglige arbeidet i lagene. Fokuset i denne studien er de selvstyrende generalistteamene.

Datamaterialet inkluderer feltnotater fra observasjoner og intervjuer med ansatte i generalistteamene – det vil si de teamene som har ansvar for brukere med langsiktige behov for hjelp til daglig stell og gjøremål. I løpet av feltarbeidet hadde jeg totalt 16 observasjonsdager og jeg gjorde 12 semistrukturerte intervjuer med helsefagarbeidere, hjelpepleiere og sykepleiere som var ansatt i generalistteamene. Intervjuene ble tatt opp som lydfil og senere transkribert. Transkripsjon av hvert intervju utgjør mellom 13 og 19 sider. Feltnotater fra observasjonsdagene ble delvis ført underveis og i etterkant av hver observasjonsdag. Feltnotatene inneholder konkrete beskrivelser av hendelsesforløp under besøk eller i møter, notater om det som ble sagt eller gjort, samt teoretiske og analytiske refleksjoner omkring



det som foregikk, i tillegg til notater om ting jeg undret meg over, lurte på eller ikke forsto (Fangen, 2004). Feltnotatene utgjør samlet 84 sider.

Intervjuene ble gjennomført i hjemmetjenestens lokaler, enten i etterkant av brukerbesøk, eller på annet avtalt tidspunkt. Jeg brukte som utgangspunkt en semistrukturert intervjuguide for å være sikker på å få dekket særlige temaer om førstelinjearbeidet. I selve intervju-situasjonen anvendte jeg imidlertid en aktiv intervjustrategi hvor jeg lot intervjuet flyte som en samtale mellom to parter, noe som også ga den intervjuede mulighet til å reflektere over egen praksis (Holstein & Gubrium, 1995). På denne måten ble intervjuet og dets menings-skaping en samproduksjon.

I løpet av feltarbeidet fulgte jeg de ansatte i deres daglige arbeid, det vil si i all deres gjøren på kontoret, sammen med kollegaer og i møte med brukere. Utgangspunktet mitt var å observere og snakke med de ansatte om hva de gjorde, hvordan de planla arbeidet, hvordan de møtte brukerne, hva de gjorde på hjemmebesøkene osv., for derigjennom å kartlegge og spore de styrende relasjonene. På denne måten kunne jeg beskrive hvordan det institusjonelle hadde avsett i arbeidet på lokalt nivå. Hvilke styringsrelasjoner som kommer i spill når man tar utgangspunkt i praksis er ikke opplagt eller på forhånd definert, men overordnede policyer, budsjett-dokumenter, lovverk, reguleringer eller skjemaer vil ofte være involvert (Widerberg, 2015). Å spore de styrende relasjonene innebærer vanligvis å spore relasjoner på tvers av tid og sted. I denne studien av hjemmetjenesten innebar det å spore relasjoner på tvers av tid og sted med utgangspunkt i det praktiske arbeidet, for eksempel *fra* hvordan de ansatte i de selvstyrte teamene håndterer organiseringen av arbeidslistene lokalt i teamet *til* dokumenter og vedtak om innføring av tillitsmodell. Et annet eksempel på sporing av styringsrelasjoner er *fra* hvordan de ansatte fordeler oppgaver med hensyn til hvilken profesjonskompetanse som kreves for bestemte oppgaver og hvilken formell kompetanse de ansatte i laget faktisk har *til* budsjetter og dokumenter om rekruttering til hjemmetjenesten på høyrere nivåer lokalt eller kommunalt. For eksempel er det kun ansatte med formell kompetanse som kan gjøre medisinske oppgaver som å sette insulin, men på grunn av utilstrekkelig økonomi manglet hjemmetjenesten kvalifisert personell, noe som gjorde at de ofte måtte benytte ufaglærte personer for å få arbeidsdagen til å gå opp. Dette innebar igjen at mye arbeid falt på de få medisinske kvalifiserte i lagene. Med den overordnede tillits- og selvstyringspolicyen måtte lagene i denne studien selv organisere arbeidet, foreta prioriteringene og fordele arbeidslistene med det personellet de til enhver tid hadde tilgjengelig. Gjennom å spore styringsrelasjoner på denne måten – fra det praktiske arbeidet på lokalt nivå til det translokale – analyserte jeg hvordan oversettelse av tillitspolicyen til praksis var innvevd i slike institusjonelle betingelser og prosesser.

I undersøkelsesprosessen i denne studien ble det imidlertid tydelig at også andre sosiale relasjoner enn de som kunne spores på tvers av tid og sted til det translokale, som overordnet policy og reguleringer, kunne være betydningsfulle og interessante for hvordan arbeidet i hjemmetjenestens førstelinje utfoldet seg og ble styrt. I tillegg til å utføre omsorgsoppgaver overfor brukerne, brukte de ansatte mye av arbeidstiden sin på å organisere og koordinere arbeidet internt i teamet. Dette satte meg på sporet av at det kunne være andre former for styringsrelasjoner enn de translokale som også var viktige for hvordan arbeidet i de selvstyrte teamene og lagene i hjemmetjenesten ble organisert og utført. Dermed begynte jeg å følge det jeg kaller de horisontale og mer lokale styringsrelasjonene for å undersøke hvordan tillitspolicyen ble oversatt til praksis, og hvordan dette var innvevd i institusjonelle prosesser og relasjoner som gikk på kryss og tvers likeså mye innenfor organisasjonen som utenfor.

## I spennet mellom tidsskjemaer og faglig arbeid

Innføringen av den tillitsbaserte selvstyringen i hjemmetjenesten innebar ikke bare at de ansatte i førstelinjen fikk mulighet til å jobbe faglig i møte med brukere, men de fikk også ansvar for å organisere og koordinere det daglige arbeidet i lagene. Koordineringsarbeidet handlet om å fordele arbeidslister og andre oppgaver som bestilling og henting av medisiner og medisinsk utstyr, koordinere transport, fordele biler og avtale samkjøring, bringe kollegaer til oppdrag, hente på avtalte tidspunkter og steder, sjekke hverandres arbeidslister for om noen trenger hjelp underveis i løpet av arbeidsdagen, samt å sjekke andres arbeidslister for å be om hjelp hvis man selv er i beit for tid. Dette var en form for koordinering som pågikk kontinuerlig i løpet av arbeidsdagen og som var viktig for at hver enkelt ansatt og laget som helhet skulle få gjennomført de oppgavene de var forpliktet til overfor brukerne. Denne typen koordinering av arbeid som skjer fortløpende gjennom arbeidsdagen og hvor mange mennesker på ulike steder til ulike tidspunkter er involvert, kan forstås som en form for lokale styringsrelasjoner, men hvor også translokale styringsrelasjoner spiller inn.

Disse lokale styringsrelasjonene medieres også i stor grad av tekster, spesielt av elektroniske tekster. De ansatte bruker for eksempel elektroniske verktøy, telefoner eller nettbrett for å lage arbeidslister med oppdrag hos brukerne. Videre journalfører de, skriver beskjeder, oppdaterer lister og krysser av for utførte oppdrag, kommuniserer med fastleger osv. i de samme elektroniske verktøyene. Det betyr at de ansatte i førstelinjen jobber aktivt med tekstene; de skriver inn, tilføyer, sletter eller endrer dem. Endringene som fortløpende gjøres i tekster ved hjelp av de elektroniske verktøyene, får konsekvenser for andre kollegaer. En kollega kan for eksempel gå inn og endre oppdrag eller tidsestimat for oppdrag hos en bruker, som en hjelpepleier fortalte i intervju:

Vi har jo de arbeidslistene som vi jobber etter. Og det er jo ofte det også skjer, at tiden på arbeidsoppgaver har blitt satt ned litt. Jeg har kanskje en pasient som jeg vet at her må vi i alle fall ha 15–20 minutter. Og det har han alltid stått på. Fordi han har (diagnose), og det er også psykiatri der. Han har veldig behov for å prate. Vi har hatt ham mange år i bydelen. Og så ser jeg plutselig at han er satt ned til 5 minutter, og jeg syns det var rart, men det var en kollega som mente at 'det går jo ganske fort der', men jeg sa 'han har vi jo aldri brukt 5 minutter på, han trenger minst 20 minutter'. Det er ikke meningen at vi skal forte oss inn og forte oss ut. Vi skal jo gjøre den jobben ordentlig og pasienten skal få den hjelpen han trenger. Vi får jo på en måte den tiden vi trenger. Men når du sitter som dagens lagleder kan du endre på estimatene, for å få dagen til å gå opp eller for å få det til å se penere ut ... Da kan jeg faktisk bli litt irritert (på kollegaer) ... det er ikke mye man får gjort på 5 minutter, og en stund så var det mange som sto på 5 minutter, og da kan det faktisk bli 40 (brukere) på lista, og så tar det jo 20 minutter å komme seg dit (reisetid som ikke er kalkulert inn i oppdragene). Hvordan skal jeg rekke det? ...

I situasjonen som hjelpepleieren beskriver, er det flere styringsrelasjoner i spill: Hjelpepleieren søker å jobbe i tråd med faglige og etiske prinsipper om å gi brukerne den hjelpen de trenger. Hun holder seg ansvarlig overfor de profesjonsetiske prinsippene og overfor brukeren med hans behov. Denne måten å jobbe på sammenfaller også med bydelens overordnede tillitspolicy, som vil si å ta utgangspunkt i brukernes behov og basere seg på faglige vurderinger framfor tidsskjemaene. På den andre siden har hun kollegaene å holde seg ansvarlig overfor – arbeidslaget hun inngår i er selv ansvarlig for å få arbeidsdagen til å gå opp, og arbeidslistene må derfor avstemmes etter de til enhver tid tilgjengelige personalressursene. Personalressursene har teamet derimot ikke kontroll på, verken antall personer eller hvilken kompetanse de har – det styres gjennom bydelsbudsjettet via ledelsen. I tillegg går lagleder-

rollen på omgang blant de ansatte i laget slik at man ikke helt vet hvem som er ansvarlig for endringene som har blitt gjort fra dag til dag, som hjelpepleieren uttrykte det «hvis det er for mange som lager disse arbeidslistene, så vet man ikke helt hvem som gjør hva, og kan ikke ta det opp med personen, da kan det bli uroligheter i gruppa, men vi må jo bare ordne det oss imellom». Utsagnet peker på hvordan ansvaret for organiseringen av arbeidet skyves nedover i organisasjonen, som et kollektivt ansvar som tilfaller førstelinjen hvor de ansatte også holdes individuelt ansvarlig overfor hverandre og for laget, for å få arbeidsdagen til å gå opp.

I tillitsmodellen legges det opp til å styrke de profesjonelles mulighet til å jobbe faglig og brukerorientert. Det vil si at de skal ta utgangspunkt i brukernes behov og gjøre faglige vurderinger på stedet, i møte med brukerne. Det er brukernes behov og de profesjonelles faglighet som skal styre arbeidet. Dette er offisiell policy, og tidsestimater bør derfor i prinsippet ikke være styrende for arbeidet som en av de intervjuede bemerket: «ledelsen vil at vi skal ta vekk tidsberegningen på oppdragene». På den annen side har lagene begrensede ressurser å bruke på et stort antall brukere, «... (så) vi må jo ha noe å styre etter». Måten de kan holde kontroll med arbeidsfordelingen på, er nettopp gjennom å tidsestimere oppdragene.

På tross av ledelsens nye policy om ikke å styre etter tid, inneholder arbeidslistene derfor likevel tidsestimater, både for hver enkelt bruker og i forhold til hver oppgave som skal gjøres hos hver bruker. Dagens lagleder lager arbeidslister med tidsestimater, og så fordeles lista mellom de som er på jobb. Disse tidsestimaterne kan imidlertid justeres og det gjøres underveis både i forhold til brukernes behov og for å få teamets arbeidsdag til å gå opp, som vi så i eksemplet over. Samtidig som tidsjusteringer er en del av de ansattes faglige vurderinger, blir tiden også en viktig styringsfaktor. Når noen endrer tidsestimater, får det konsekvenser for andre kollegaers arbeidsdag, men det får også konsekvenser for brukerne, som risikerer å ikke få den hjelpen de har behov for.

I de selvstyrende lagene er de ansatte kollektivt ansvarlig og avhengige av hverandre for å få utført oppgavene som de er pålagt. Hvem og hvordan de holder seg ansvarlige avhenger imidlertid av den konkrete situasjonen. Den overordnede tillitsbaserte policyen i hjemmetjenesten understreker de ansattes autonomi med hensyn til å velge handlingsalternativer basert på profesjonelle faglige vurderinger i konkrete situasjoner. De ansatte kan vurdere ulike situasjoner ulikt og velge handlingsalternativer ut fra ulike faglig profesjonelle vurderinger, normer og verdier, og «lojaliteter» i forhold til hvilke relasjoner de opplever å måtte holde seg ansvarlige overfor. I en presset arbeidssituasjon kan en handlingsstrategi være å begrense kontakten med bruker under besøket og kun gjøre det mest nødvendige for å holde tidskjemaet, slik som denne helsefagarbeideren forteller:

mange har jo lyst til å snakke når vi kommer, men da jeg begynte her fikk jeg beskjed av min leder om å ikke innlede personlige samtaler med brukerne, det er rett og slett ikke tid nok til det, for å kunne rekke alle brukerne må jeg la være å snakke med dem om alt mulig ... jeg bor på den andre siden av byen, har tre barn i barneskole og barnehage som jeg må hente og lage middag til, følge på trening, så jeg kan ikke jobbe utover arbeidstiden.

Det denne helsefagarbeideren gir uttrykk, for er at hun er i en skvis mellom brukernes behov for omsorg i form av sosial kontakt og en full arbeidsliste som gjør at hun er mer strikt i sine faglige vurderinger av brukerens behov. Hun gjør de nødvendige medisinske oppgavene, men ikke mer enn det. I denne situasjonen prioriterer hun lagets behov for å komme gjennom arbeidslistene og egne behov for å gjøre seg ferdig innenfor arbeidstiden, og hun forholder seg dermed til ledelsens retningslinjer om bare å tilby brukerne det strengt nød-



vendige av helsehjelp. Handlingsstrategien er både personlig og individuell og samtidig profesjonell, basert på hennes faglige vurderinger (om å gi nødvendig helsehjelp), lojalitet til ledelsen og lagets behov for å få arbeidsdagen til å gå opp (hun belaster ikke kollegaer med sine arbeidsoppgaver), samt hennes private behov for å være ferdig med arbeidslisten når arbeidstiden er over for å kunne ivareta egne familieforpliktelser. I dette nettverket av kryssende relasjoner synes ansvarligholdelse overfor kollegaer og organisasjonens ledelse å veie tyngre enn den overordnede tillitspolicyen og brukernes behov.

En annen type handlingsstrategi i møte med brukere er «å ta seg den tiden som trengs», som en hjelpepleier sa, «man må sitte ned med brukerne og snakke litt for å forstå hvor de er i dag og hva de trenger ... de sitter som regel ikke klare til å buse ut med hvordan ståa er». En annen kaller det å «tune inn» på personen. En slik handlingsstrategi hvor man «tar seg tid» får imidlertid konsekvenser, for eksempel ved at man blir forsinket og må gjøre dokumentasjonsarbeid og andre administrative oppgaver etter vanlig arbeidstid: «flere ganger i uken jobber jeg inntil en time over (uten betaling)». «Å ta seg tid» med hver enkelt får også konsekvenser for andre brukere som må vente på hjelp, eller for kollegaer som venter på transport, jamfør mangel på tjenestebiler og lagenes logistikkproblematikk, og dermed blir forsinket til sine neste oppdrag.

Ansatte som anvender «ta seg tid»-strategier inngår i flere styringsrelasjoner; profesjonelle vurderinger og tillitsmodellens policy som understreker at arbeidet skal styres av faglighet, samt bydelens begrensede budsjetter som gjør at det er mangel både på kvalifisert personell og på tjenestebiler. Samtidig spiller de lokale relasjonene til kollegaer og brukere inn, hvor ansvarligholdelse overfor brukere ser ut til å veie tungt.

Eksemplene viser at tid blir en styrende faktor i arbeidet og at de ansatte vurderer handlingsalternativer basert på den konkrete situasjonen. I en presset arbeidsdag har de ansatte ulike tilnærminger til tidsdimensjonen og situasjonen, gjør ulike vurderinger og velger ulike handlingsalternativer. Overfor hvem og på hvilke måter de holder seg ansvarlige i nettverket av relasjoner kan være forskjellig. Slik sett inngår de ansatte i hjemmetjenestens førstelinje i et mangfold av styringsrelasjoner som de forhandler i konkrete situasjoner. Eksemplet fra hjemmetjenesten viser at formell politikk som styrende relasjon ikke er determinerende (Smith, 2005), men kan komme til uttrykk på ulike måter også innen en og samme velferdstjeneste eller innen et lag, nettopp fordi de ansatte forhandler lokale og translokale styringsrelasjoner i konkrete situasjoner. På denne måten er de ansatte i førstelinjen med på å forme hvordan tillitspolitikken manifesterer seg i praksis.

## Dynamiske tekster og fleksible styringsrelasjoner

I institusjonell etnografi har tekster som for eksempel rapporteringsskjemaer og formularer, rutinebeskrivelser, lovverk, retningslinjer eller policydokumenter en sentral rolle i sporing av styringsrelasjoner (Smith, 1993). Styringsrelasjoner kommer ofte til syne gjennom at folk leser, fortolker og anvender slike tekster. Studier som anvender institusjonell etnografi er ofte opptatt av hvordan slike tekster, som rapporteringsskjemaer eller evalueringsskjemaer, standardiserer praksis og blir styrende for arbeid på bestemte måter (se f.eks. Kearney et al., 2019; Widerberg, 2019). Det er imidlertid ikke gitt på hvilke måter og i hvilken grad tekster blir styrende for arbeid (Sørensen et al., 2019). I en studie fra sykehjeminstitution viser Lundberg (2019) hvordan skjemaer for omsorgsoppgaver og tidsestimater standardiserer arbeidet i eldreomsorgen, men han peker samtidig på at slike skjemaer ikke nødvendigvis tas i bruk av de ansatte og dermed blir mindre styrende for arbeidet. Med dette understreker han

behovet for å være kontekstsensitiv i analyser av hvordan tekster medierer styringsrelasjoner og former arbeid.

I denne studien om hjemmetjenesten kan selve organiseringen av hjemmetjenesten til selvstyrende lag spores til overordnede dokumenter om tillitsreformen i kommunen og i organisasjonen. Det daglige arbeidet koordineres imidlertid av tekster som de ansatte i lagene i stor grad selv produserer, eller som andre kollegaer har produsert og som kan endres. Selv om systemene, rutinene, skjemaene og verktøyene de ansatte i hjemmetjenesten jobber i og med kan virke standardiserende på arbeidet, er det de dynamiske tekstene som lages, fortolkes, bearbeides og endres på lokalt nivå som styrer arbeidshverdagen i hjemmetjenesten mer konkret. Til forskjell fra tekst som medierer styringsrelasjoner fra et translokalt nivå til førstelinja, på lokalt nivå, er de ansatte i hjemmetjenesten aktivt deltagende i å forme de styrende relasjonene gjennom bearbeiding av de elektroniske tekstene. Denne formen for lokal koordinering av arbeid som skjer gjennom interagering med tekster som virker styrende for den enkelte medarbeiders arbeidsdag, iverksettes av andre personer som befinner seg andre steder til andre tider, men innenfor det samme systemet og kan dermed forstås som en form for lokal styringsrelasjon snarere enn en translokal styringsrelasjon. Også Øydgards (2018) studie om arbeidet i hjemmetjenesten under bestiller-utførermodellen, trekker fram at styring kan komme til uttrykk gjennom en organisasjons interne og lokale relasjoner, eksemplifisert i et praktisk samarbeid mellom saksbehandlere og hjemmetjenestens utførere som går utenom de formelle og translokale relasjonene i tildeling av tjenester til brukerne.

Arbeidet i hjemmetjenestens førstelinje kan dermed forstås som å foregå innenfor et flerdimensjonalt nettverk av styringsrelasjoner, hvor både horisontale og vertikale (Hupe & Hill, 2007), eller lokale og translokale relasjoner (Smith, 2005) styrer arbeidet. Med dette perspektivet framheves samtidig de ansatte i førstelinjen som medskapere i de styrende relasjonene. Selv om de ansatte også jobber innenfor noen rammer, eller noen bestemte frihetsgrader (Brodkin, 2016) og styres av relasjoner som begrenser deres handlingsrom (Smith, 2005), er de bare delvis prisgitt de translokale styrende relasjonene. De kan ikke omgå hjemmetjenestens organisering til selvstyrende lag og det det medfører av ansvar på medarbeiderne individuelt og kollektivt, men de har likevel handlingsrom til å kunne utforme hvordan det daglige arbeidet skal organiseres innenfor laget og hvordan de skal utøve omsorgsarbeidet i møte med brukerne. Det vil si at de ansatte i førstelinjen er med på å forme hvordan den tillitsbaserte policyen manifesterer seg i praksis. Hvorvidt omorganisering til selvstyrende lag har styrket muligheten til å gjøre faglig arbeid, er dog et annet spørsmål.

### **Institusjonell etnografi og bakkebyråkratiperspektivet**

Hensikten med kapitlet er å undersøke hvordan tillitspolicy omsettes til praksis i førstelinjen, samt å vise hvordan institusjonell etnografi og bakkebyråkratiperspektivet sammen kan være nyttig for å få fram kompleksiteten i arbeidet i velferdstjenester. I denne studien får kombinasjonen av institusjonell etnografi og bakkebyråkratiperspektivet fram kompleksiteten i arbeidet i de selvstyrte lagene og kompleksiteten i forholdet mellom formell policy og praksis, samt hvordan profesjonelles praksis er innvevd i institusjonelle forhold både på lokalt og på translokalt nivå. Videre tydeliggjør kombinasjonen av institusjonell etnografi og bakkebyråkratiperspektivet hvordan de ansatte anvender handlingsrommet og hvordan de derigjennom bringer styringsrelasjoner i spill i skjønnsutøvelsen. Samtidig tydeliggjøres det hvordan laget og de ansatte under tillits- og selvstyringsregimet blir gjort kollektivt ansvar-

lige i en organisasjon og et system med manglende ressurser. Det selvstyrende lagets styring av arbeidet blir en form for uforutsigbar styring som kan spores tilbake til at arbeidet er organisert som et kollektiv med flat struktur, hvor alle er ansvarlige og ingen har oversikt, som resulterer i at beslutninger om hvem får hva i stor grad baseres på tidsnød og manglende ressurser heller enn på faglige vurderinger. Kombinasjonen av institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet tydeliggjør også hvordan de institusjonelle betingelsene med manglende ressurser, i form av ansatte og tid, til syvende og sist skyver ansvaret for tjenesteyting over på den individuelle bakkebyråkrat, hvor det i noen tilfelle er de ansattes arbeidstid som er styrende for arbeidet og i andre tilfeller brukernes behov.

Tilbake til spørsmålet om hva det er som gjør at institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet er godt egnet til å anvendes sammen i studier av velferdstjenester og praksis: Mens bakkebyråkratperspektivet gir en teoretisk inngang til å forstå vilkårene og forholdene de profesjonelle jobber under, der skjønn og skjønnsanvendelse er sentralt, gir institusjonell etnografi forslag til hvordan dette kan studeres empirisk. Kombinasjonen av institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet tydeliggjør hvordan førstelinjens arbeid inngår i et nettverk av lokale og translokale relasjoner, og hvordan disse relasjonene forhandles i konkrete situasjoner. Sammen med bakkebyråkratperspektivet er institusjonell etnografi dermed godt egnet til å utforske hvordan førstelinjens skjønnsutøvelse og praksis er innbakt i styringsrelasjoner som er både lokale og translokale. Sammen bidrar institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet med å få fram mangfoldet og spenningsforholdet i styringsrelasjonene som de ansatte i førstelinjen befinner seg i og hvordan de håndterer dette. Slik får kombinasjonen av bakkebyråkratperspektivet og institusjonell etnografi fram kompleksiteten i oversettelsesarbeidet fra policy til praksis i velferdstjenestenes førstelinje.

Rice (2019, s. 71) peker på at med de institusjonelle tilnærmingene til førstelinjearbeid følger gjerne en antakelse om at system eller struktur står over eller er sterkere enn individuell agency (se også Hasenfeld, 2010). En kombinasjon av institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet fremmer en oppmerksomhet på hva de profesjonelle faktisk gjør og hvordan de håndterer styringsrelasjoner og ikke kun mot hvordan de profesjonelle begrenses og styres av det institusjonelle (Aksnes & Olsvold, 2019). Som denne studien om iverksettelse av tillitspolicy i hjemmetjenesten viser, bidrar kombinasjonen av institusjonell etnografi og bakkebyråkratperspektivet til å se på førstelinjearbeidere som aktive aktører og på styringsrelasjoner som noe førstelinjearbeidere forholder seg aktivt til og kan jobbe med og gjennom og som ikke kun virker begrensende.

## Finansiering

Studien er en del av forskningsprosjektet «Creating Integrated Person-Centred Care in Diferent Settings» (CONTEXT), finansiert av Norsk Forskningsråd, prosjektnummer 273696.

## Om artikkelen

Jeg vil rette en stor takk til kollegaer i nettverksgruppen for institusjonell etnografi i Norden for nyttige kommentarer underveis i arbeidet med artikkelen.

## Referanser

- Aksnes, S. & Olsvold, N. (2019). Collaboration and trust – expanding the concept of ruling relations. I R. Lund & A.C. Nilsen (Red.), *Institutional Ethnography in the Nordic Region* (s. 138–150). Routledge.
- Bentzen, T.Ø. (2019). The birdcage is open, but will the bird fly? How interactional and institutional trust interplay in public organisations. *Journal of Trust Research*, 9(2), 185–202. <https://doi.org/10.1080/21515581.2019.1633337>
- Brodkin, E. (2013). Street-level organizations and the welfare state. I E. Brodtkin & G. Marston (Red.), *Work and the Welfare State. Street-Level Organizations and Workfare Politics* (s. 17–34). DJØF Publishing.
- Brodtkin, E. (2016). The inside-story: street-level research in the US and beyond. I P. Hupe, M. Hill & A. Buffat (Red.), *Understanding street-level bureaucracy* (s. 25–42). Policy Press.
- Byrådsrklæringen (2015). Plattform for byrådsamarbeid mellom Arbeiderpartiet, Miljøpartiet De Grønne og Sosialistisk Venstreparti i Oslo 2015–2019. <https://oslo.sv.no/wp-content/uploads/sites/2/2015/10/Byraadserklaering-web> (hentet 15.02.22)
- Eide, T., Gullseth, M. K., Nilsen, E., Dugstad, J. H. & Eide, H. (2018). *Tillitsmodellen – hovedpiloting i Oslo kommune 2017–18*. Universitetet i Sørøst-Norge.
- Evans, T. & Harris, J. (2004). Street-level bureaucracy, social work and the (exaggerated) death of discretion. *British Journal of Social Work*, 34(6), 871–895. <https://doi.org/10.1093/bjsw/bch106>
- Fangen, K. (2004). *Deltagende observasjon* (2. utg.). Fagbokforlaget.
- Grace, L., Zurawski, C. & Sinding, C. (2014). A workshop dialogue: Institutional circuits and the frontline work of self-governance. I A. I. Griffith & D. E. Smith (Red.), *Under new public management: Institutional ethnographies of changing frontline work* (s. 253–293). Toronto University Press.
- Griffith, A.I. & Smith, D.E. (2014). Conclusion. I A. I. Griffith & D. E. Smith (Red.), *Under new public management: Institutional ethnographies of changing frontline work* (s. 339–349). Toronto University Press.
- Hasenfeld, Y. (2010). *Human Services as Complex Organizations* (2. utg.). SAGE Publications.
- Holstein J. A. & Gubrium, J. (1995). *The active interviewer*. Sage.
- Hupe, P. & Hill, M. (2007). Street-level bureaucracy and public accountability. *Public Administration*, 85(2), 279–299. <https://doi.org/10.1111/j.1467-9299.2007.00650.x>
- Kearney, G. P., Corman, M. K., Hart, N. D., Johnstone, J. L. & Gormley, G. J. (2019). Why institutional ethnography? Why now? IE in health professions education. *Perspective medical education*, 8, 17–24. <https://doi.org/10.1007/s40037-019-0499-0>
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy. Dilemmas of the individual in public services*. Russel Sage Foundation.
- Lundberg, K. G. (2019). Care descriptions at work: Textual technologies from the standpoint of care workers. *Journal of Comparative Social Work*, 14(2), 55–75. <https://doi.org/10.31265/jcsw.v14i2.248>
- McCoy, L. (2006). Keeping the institution in view: Working with interview accounts of everyday experience. I D. E. Smith (Red.), *Institutional ethnography as practice* (s. 109–125). Rowman & Littlefield Publishers.
- Norstedt, M. & Breimo, J. P. (2016). Moving beyond everyday life in institutional ethnography: methodological challenges and ethical dilemmas. *Forum: Qualitative Social Research*, 17(2). <https://doi.org/10.17169/fqs-17.2.2539>
- Nygren, K. G. & Nyhlen, S. (2017). Mapping the ruling relations of work in rural eldercare intersections of gender, digitalization and the centre periphery divide. *Journal of Rural Studies*, 54, 337–343. <http://dx.doi.org/10.1016/j.jrurstud.2017.07.002>

- Rice, D. (2019). Adopting an institutional view in street-level bureaucracy research. I P. Hupe (Red.), *Research handbook in Street-Level Bureaucracy. The ground floor of government in context* (s. 70–85). Edward Elgar Publishing.
- Smith, D. (1993). *Texts, facts and femininity. Exploring the relations of ruling*. Routledge.
- Smith, D. (2005). *Institutional ethnography – a sociology for people*. Altamira Press.
- Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. Sage.
- Sørensen, M. J., Nilsen, A. C. & Lund, R. (2019). Resisting the ruling relations: discovering everyday resistance with Institutional Ethnography. I R. Lund & A. C. Nilsen (Red.), *Institutional Ethnography in the Nordic Region* (s. 203–213). Routledge.
- Vabø, M. (2009). Home care in transition: The complex dynamic of competing drives in Norway. *Journal of Health Organisation and Management*, 23(3), 346–358. <https://doi.org/10.1108/14777260910966762>
- Vabø, M. (2011). Changing governance, changing needs interpretations. Implications for universalism. *International Journal of Sociology and Social Policy*, 31(4/5), 197–208. <https://doi.org/10.1108/01443331111120618>
- Vabø, M. (2015). Changing welfare institutions as sites of contestation. I F. Engelstad & A. Hagelund (Red.), *Cooperation and Conflict the Nordic Way. Work Welfare and Institutional Change in Scandinavia* (s. 242–261). de Gruyter Open.
- Widerberg, K. (2015). En invitasjon til institusjonell etnografi. I K. Widerberg (Red.), *I hjertet av velferdsstaten. En invitasjon til institusjonell etnografi* (s. 13–31). Cappelen Damm.
- Widerberg, K. (2019). In the name of the welfare state. Investigating ruling relations in a Nordic context. I R. Lund & A. C. Nilsen (Red.), *Institutional Ethnography in the Nordic Region* (s. 203–213). Routledge.
- Øydgard, G. (2018). Hjemmetjenesten som alliert, rådgiver og forventningsregulator. *Tidsskrift for velferdsforskning*, 21(3), 193–207. <https://doi.org/10.18261/issn.2464-3076-2018-03-01>