

# Attityd och dialogicitet i äldreomsorgens texter

Evaluerande språk i dokumentationen på ett  
vårdboende

Emilia Jonasson

Institutionen för nordiska språk

Examensarbete 15 hp

Kandidatexamen i svenska

Språkkonsultprogrammet

Vårterminen 2010

Handledare: Gunlög Sundberg



**Stockholms**  
universitet

# Attityd och dialogicitet i äldreomsorgens texter

## Evaluerande språk i dokumentationen på ett vårdboende

**Emilia Jonasson**

## Sammanfattning

Den här undersökningen handlar om den skriftliga dokumentationen vid ett vårdboende. Den typ av dokumentation som studeras består av journalanteckningar, skrivna av personalen på vårdboendet. Dokumentationen handlar om de personer som bor på vårdboendet, så kallade brukare. Syftet är att undersöka hur skribenterna använder sig av evaluerande resurser i dokumentationen, beskriva och kategorisera användningen av evalueringarna och jämföra dem med de riktlinjer för dokumentation som finns i Socialtjänstlagen. Evalueringar är språkliga resurser som används för att uttrycka exempelvis värderingar, bedömningar, attityder och förhållningssätt.

Den teoretiska utgångspunkt som uppsatsen grundar sig på kan beskrivas som en kombination av dialogism och systemisk-funktionell grammatik. Metoden som används för att undersöka evalueringarna är textanalys som utgår ifrån analysmodellen Appraisal.

Analysen visar att texterna innehåller en stor mängd evalueringar. Särskilt vanliga är de evalueringar som uttrycker attityd, och majoriteten av dem uttrycker positiv attityd. Evalueringar som ger uttryck för olika röster och förhållningssätt används också, men inte i lika stor utsträckning. En stor del yttranden innehåller endast en auktoritär röst. Analysen visar också att jämfört med riktlinjerna i Socialtjänstlagen kan evalueringarna beskrivas som både problematiska och oproblematiska. De evalueringar som ger uttryck för en mångfald av röster är önskvärda och skulle kunna användas mer. De evalueringar som däremot ger uttryck för attityder som skulle kunna tolkas som mer subjektiva, och som är irrelevanta för verksamhetens art, skulle kunna användas mer sparsamt, om man vill leva upp till Socialtjänstlagens riktlinjer.

### **Nyckelord**

arbetsplatskommunikation, journalanteckningar, socialtjänstlagen, evalueringar, appraisal

<b>1 Inledning .....</b>	<b>2</b>
1.1 Den undersökta arbetsplatsen .....	2
1.2 Förutsättningar för dokumentationen .....	2
1.2.1 Dokumentationen i verksamheten styrs av Socialtjänstlagen.....	3
1.2.2 Syftet med dokumentationen .....	3
1.2.3 Regler för utformningen av dokumentationen.....	3
1.2.4 Så görs dokumentationen .....	4
1.3 Undersökningens syften .....	4
1.3.1 Undersökningens centrala begrepp .....	4
1.3.2 Syftesformulering .....	5
1.3.3 Avgränsningar.....	5
1.4 Uppsatsens disposition .....	5
<b>2 Teoretiska utgångspunkter och forskningsöversikt .....</b>	<b>6</b>
2.1 En dialogisk syn på språk.....	6
2.2 En systemisk-funktionell syn på språk .....	7
2.3 Appraisal – dialogism och SFL i kombination .....	7
2.3.1 Indelning av Appraisal.....	8
2.4 Tidigare forskning om Appraisal.....	9
<b>3 Analysmetod .....</b>	<b>10</b>
3.1 Valet av analysmetod .....	10
3.2 Appraisalsystemet: kategorier och begrepp.....	11
3.2.1 Dialogicitetsystemet.....	11
3.2.2 Attitydsystemet .....	11
3.2.3 Graderingssystemet .....	11
3.3 Egen analysmodell .....	12
3.3.1 Valda kategorier ur Appraisal-systemet .....	12
3.3.2 Modellen i förhållande till riktlinjerna i SoL.....	13
<b>4 Analyserat material .....</b>	<b>15</b>
4.1 Metod för insamling av material.....	15
4.2 Avgränsningar av analyserat material.....	15
4.3 Systematisering av materialet .....	16
<b>5 Resultat .....</b>	<b>17</b>

5.1 Dialogicitetsystemet .....	17
5.1.1 Monologiska yttranden .....	17
5.1.2 Dialogiska yttranden: motsägande .....	18
5.1.3 Dialogiska yttranden: övriga inskränkande .....	19
5.1.4 Dialogiska yttranden: attribuerande .....	19
5.1.5 Dialogiska yttranden: övervägande .....	20
5.2 Attitydsystemet .....	21
5.2.1 Affektiva yttranden .....	21
5.2.2 Bedömande yttranden .....	22
5.2.3 Uppskattande yttranden .....	23
5.3 Analys i förhållande till SoL .....	24
5.3.1 Uppgifternas källa ska anges tydligt .....	24
5.3.2 Faktiska omständigheter och bedömningar ska åtskiljas tydligt .....	25
5.3.3 Dokumentation ska utformas med respekt för den enskildes integritet .....	25
5.3.4 Tillräcklig, väsentlig, korrekt och ändamålsenlig information .....	26
<b>6 Diskussion och slutsats .....</b>	<b>28</b>
6.1 Dialogiska evalueringar .....	28
6.2 Evalueringar i Attitydsystemet .....	30
6.3 Appraisal-modellen .....	31
6.4 Slutsats och råd till arbetsplatsen .....	32
<b>Referenser .....</b>	<b>34</b>
<b>Bilaga 1</b>	
<b>Bilaga 2</b>	
1 Dialogicitetsystemet .....	i
2 Attitydsystemet .....	iii

# 1 Inledning

Den här undersökningen handlar om en typ av skriftbruk i arbetslivet, nämligen den skrivna dokumentationen som dagligen görs av personalen på ett vårdboende.

Det finns flera olika typer av brukstexter på vårdboenden – signeringslistor, instruktioner, olika typer av planer som används för att planera och följa upp arbetet och så vidare. Den skriftliga dokumentation som jag studerar kallas för journalanteckningar.

Skrivandet tillhör vårdpersonalens grundläggande arbetsuppgifter, eftersom de enligt Socialtjänstlagen är skyldiga att dokumentera sitt arbete i form av journalanteckningar. Men trots det saknar en stor del av personalen på den undersökta arbetsplatsen formell utbildning i dokumentationsteknik. Många har dessutom ett annat förstaspråk än svenska. Ett av mina syften med denna studie är att beskriva hur dokumentationen ser ut i förhållande till Socialtjänstlagens riktlinjer.

## 1.1 Den undersökta arbetsplatsen

Av integritets- och sekretesskäl är den här beskrivningen av arbetsplatsen mycket allmän. Jag vill inte att det på något sätt ska gå att spåra de personer som dokumentationen handlar om. Jag tror inte heller att en detaljerad beskrivning av arbetsplatsen är nödvändig för att uppnå syftet med undersökningen.

Arbetsplatsen som undersöks är ett vård- och omsorgsboende i Stockholmsregionen. Boendet drivs av ett vårdföretag på uppdrag av kommunen. Jag kallar arbetsplatsen för *vårdboende* eftersom det är så vårdföretaget benämner den här typen av boenden. Vårdboenden riktar sig till äldre personer med behov av vård och omsorg dygnet runt. En vanlig synonym till vårdboende är *äldreboende*.

Vårdboendet har sammanlagt omkring hundra lägenheter, och är indelat i olika våningsplan. Varje våningsplan består av två sidor som har gemensamt kök och sällskapsrum. Jag har undersökt dokumentationen för ett av våningsplanen. Våningsplanet har sammanlagt omkring femton *brukare* (personer som bor på vårdboendet). Eftersom mitt material är helt avidentifierat har jag ingen möjlighet att veta vilka av dessa brukare materialet handlar om.

På vårdboendet finns många yrkesroller representerade, t.ex. verksamhetschefer, sjuksköterskor, undersköterskor, vårdbiträden, arbetsterapeuter och sjukgymnaster. Vårdboendet är bemannat dygnet runt.

## 1.2 Förutsättningar för dokumentationen

Journalanteckningar är alltså en av alla de texttyper som förekommer inom äldreomsorgen, och på den undersökta arbetsplatsen. Journalanteckningar är hårt normerade texttyper, eftersom

deras utformning styrs av Socialstyrelsens föreskrifter. Här beskriver jag några av de förutsättningar som påverkar journalanteckningarnas utformning.

### 1.2.1 Dokumentationen i verksamheten styrs av Socialtjänstlagen

Journalanteckningar kan föras enligt Socialtjänstlagen (SoL) eller Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), men också enligt Hälso- och sjukvårdslagen (HSL).

Anteckningar som görs enligt SoL eller LSS måste hållas skilda från dem som görs enligt HSL, eftersom olika föreskrifter gäller dem emellan. Dokumentationen som jag studerar i undersökningen styrs av SoL.

### 1.2.2 Syftet med dokumentationen

Dokumentation enligt SoL har flera, formellt uttalade, syften. Så här beskriver Socialstyrelsen syftet med dokumentationen:

1. **Dokumentationen ska trygga den enskildes rättssäkerhet.** Dokumentationen och den enskildes rätt till insyn i ärenden som rör myndighetsutövning stärker den enskildes skydd mot felaktig eller bristande myndighetsutövning.
2. **Dokumentationen ska fungera som ett viktigt arbetsredskap.** Dokumentationen ska kunna användas av socialtjänstens personal som ett arbetsinstrument för den individuella planeringen, för handläggningen av ärendet, för genomförandet och för uppföljning av ärendehandläggningen och insatsen.
3. **Dokumentationen behövs vid uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring.** Både den enskilda person dokumentationen berör, och staten ska kunna använda dokumentationen vid uppföljning, utvärdering och kvalitetssäkring. Dokumentationen ska också kunna användas för att ta fram statistik, och bedriva forskning inom socialtjänstområdet.
4. **Dokumentationen ska vara ett stöd i kunskapsutveckling.** Tanken är att kunskap om olika insatsers nytta och resultat för den enskilde ska kunna utvecklas och användas som underlag för beslut och åtgärder inom socialtjänsten. Det här är ett mer långsiktigt arbete, som kanske inte direkt berör de skribenter som är aktuella i min undersökning.

(Socialstyrelsen 2008:42f)

### 1.2.3 Regler för utformningen av dokumentationen

Det finns uttalade regler för hur dokumentationen ska utformas. Vårdpersonalen är skyldig att följa dessa regler i dokumentationsarbetet.

1. **Det ska tydligt framgå varifrån uppgifterna i dokumentationen kommer.** Det får inte råda något tvivel om vilka källor som ligger till grund för de uppgifter som dokumenteras.
2. **Faktiska omständigheter och bedömningar ska tydligt skiljas åt, och det ska tydligt redovisas vem som gjort en bedömning.** Det ska tydligt framgå i texten vad som är faktiska omständigheter, och vad som är personliga bedömningar.
3. **Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet.** Dokumentationen får inte innehålla ovidkommande värdeomdömen av allmänt nedsättande eller kränkande karaktär. Det är också viktigt att förhålla sig kritisk till sina egna referensramar som skribent.

4. **Dokumentationen ska innehålla tillräcklig, väsentlig, korrekt och ändamålsenlig information.** Man behöver endast dokumentera de uppgifter som har betydelse för verksamhetens art, och uppgifterna ska bygga på korrekt underlag. Personalen får heller inte låta bli att dokumentera.
5. **Det ska tydligt framgå vem som har skrivit dokumentationen.** Det får inte råda några tvivel omkring vem i personalgruppen som har skrivit dokumentationen.
6. **Dokumentationen ska vara tydlig och lättbegriplig.** Det ska vara problemfritt också för den enskilde att förstå dokumentationen.

(Socialstyrelsen 2008:45-48)

#### **1.2.4 Så görs dokumentationen**

Det är vårdpersonalen själva som skriver dokumentationen, genom att använda sig av datorprogrammet ParaSoL. Skribenten kan där välja bland ett antal förhandsinställda rubriker som betecknar olika typer av händelser och insatser, och skriver sedan fritt i en textruta med stavningskontroll. De olika texterna sorteras kronologiskt automatiskt.

Det finns gemensamma datorer på avdelningen som personalen skriver på. Datorerna är avskilda från brukarnas lägenheter. Dokumentationsarbetet kan göras under dygnets alla timmar, och det finns inte några speciella tidpunkter då personalen ska dokumentera. En förutsättning för att de ska få möjlighet att dokumentera är att andra, mer brådskande, arbetsuppgifter inte kommer i vägen. Hur ofta personalen skriver beror på hur mycket som händer runt brukaren; ibland skriver de om samma brukare flera gånger under ett dygn, ibland går det några dagar mellan dokumentationstillfällena. Av det material som jag har tittat på framgår det emellertid att det aldrig, eller ytterst sällan, passerar så mycket som en vecka mellan dokumentationstillfällena för en och samma brukare. Vid samtal med verksamhetschef med flera har det också framkommit att personalen aktivt uppmanas att ägna sig åt dokumentationsarbetet.

### **1.3 Undersökningens syften**

Jag fick först idén om att undersöka värdeomdömen i vårdboendets skriftliga dokumentation, under en intervju med två medarbetare vid vårdboendet. Jag ställde frågor om hur den skriftliga dokumentationen går till, och en av medarbetarna nämnde att subjektivitet och synliga attityder kan synas i dokumentationen, vilket strider emot de regler som normerar dokumentationen (framförallt emot punkt 2 och 3 av de riktlinjer som beskrivs i 1.2.3). Undersökningens frågeställningar växte sedan fram utifrån hypotesen att personliga värderingar kan synas i texterna, vilket möjligen kan skapa problem i förhållande till SoL. Jag har därefter breddat fokus genom att gå ifrån att enbart intressera mig för värdeomdömen, till att undersöka hur *evalueringar* i ett vidare perspektiv används i texterna. I nästa avsnitt beskriver jag begreppet evaluering.

#### **1.3.1 Undersökningens centrala begrepp**

”Med språk kommunicerar vi inte bara information, utan också hur vi förhåller oss till det vi talar om, vilka attityder vi har, hur vi värderar något och kanske känner inför det. Denna aspekt av betydelseskapande kan betecknas som i vid mening *evaluativ*.” Holmberg (2002:1).

Utifrån SoL:s riktlinjer som reglerar användningen av värdeomdömen och personliga bedömningar intresserade jag mig inledningsvis för personliga *värderingar* i dokumentationen, men har senare övergått till att benämna dessa interpersonella resurser för *evalueringar*. Anledningen till att jag använder ordet *evaluering* är att jag märkte att ordet *värdering* ofta tillskrivs en betydelse som skiljer sig från de aspekter som jag ville titta på. Jag fick uppfattningen att *värdering* i allmänt tal brukar få betydelsen 'personliga attityder' eller 'subjektiva ställningstaganden'. Jag ville däremot undersöka också mer neutrala bedömningar, utvärderingar och ställningstaganden, för att kunna jämföra mina resultat med riktlinjerna i SoL. För att undvika missförstånd använder jag därför *evaluering* istället för *värdering*. Det är måhända en mindre genomskinlig term, men det är samtidigt den benämning som Holmberg (2002) med flera använder för de språkhandlingar som jag har för avsikt att undersöka. Genom att använda samma begrepp som flera andra forskare blir det också möjligt att jämföra mina resultat med tidigare och framtida forskning.

### 1.3.2 Syftesformulering

Den här undersökningen har tre syften. De är att:

1. **beskriva, kategorisera och jämföra hur evalueringar tar sig uttryck i texterna.** Går det att se några mönster i evalueringarna? Används t.ex. någon typ av evaluering mer, och någon annan mindre?
2. **Undersöka och beskriva vilken funktion dessa evalueringar har i texterna.** Hur används evaluerande resurser i texterna? Vilken funktion fyller de?
3. **Undersöka evalueringarna i förhållande till den lag som normerar texterna, nämligen Socialtjänstlagen.** Hur kan evalueringarna beskrivas i förhållande till Socialtjänstlagen?

### 1.3.3 Avgränsningar

Skribenterna på arbetsplatsen är skyldiga att förhålla sig till SoL när de skriver, och det är en viktig utgångspunkt för min undersökning. Även om lagen påverkar skribenternas texter, och även om jag kommer undersöka hur texterna förhåller sig till lagen, är mitt huvudsakliga syfte inte att bedöma huruvida skribenterna *följer* lagen eller ej, eftersom jag anser att en juridisk bedömning går utanför syftet för den här undersökningen. Jag avgränsar mig alltså till att i huvudsak göra en beskrivning (men ingen *juridisk* bedömning) av texterna utifrån en passande språkvetenskaplig teoriram och SoL.

## 1.4 Uppsatsens disposition

I nästa kapitel, kapitel 2, redogör jag för de språkteoretiska utgångspunkter som ligger till grund för uppsatsen. Därefter beskriver jag min analysmodell i kapitel 3, och materialet jag analyserar i kapitel 4. I kapitel 5 presenteras de resultat jag har kommit fram till vid analysen.

Resultatkapitlet är indelat i tre delar, en som rör dialogicitet, en som rör attityd och en som beskriver dialogicitet och attityd i förhållande till riktlinjerna i SoL. I kapitel 6 diskuterar jag undersökningens resultat utifrån frågorna jag ställer i syftesformuleringen. Sist i uppsatsen finns två bilagor. Bilaga 1 innehåller en illustration av hur en sida ur materialet kan se ut. Bilaga 2 innehåller en sammanställning av språkexempel.

# 2 Teoretiska utgångspunkter och forskningsöversikt

För att undersöka hur evalueringar används i texterna använder jag mig av ett ramverk och analysystem som kallas Appraisal. Appraisal-teorin har utvecklats ur Michael Hallidays systemisk-funktionella grammatik, som internationellt brukar förkortas SFL (Systemic Functional Linguistics). Det finns också tydliga inslag av Michail Bachtins dialogism inom Appraisal-systemet. Därför kan man säga att Appraisal är en kombination av dialogism och SFL. Dialogismen är den språk teori som ser alla yttranden som relaterade till varandra. Från dialogismen har Appraisal bland annat fått idén om att ett yttrande alltid innebär någon form av ställningstagande gentemot tidigare eller framtida yttranden. Från SFL kommer kanske först och främst det tydliga fokuset på kommunikativ funktion och betydelse framför språklig form.

## 2.1 En dialogisk syn på språk

*Dialogism* är den term som brukar användas för att beskriva den ryske litteraturvetaren och språkfilosofen Michail Bachtins tänkande (Ajagàn-Lester, Ledin & Rahm 2003:206). Så här beskriver Blåsjö dialogismens grundtanke: ”Tanken att allt meningsskapande förhåller sig till olika faktorer – andra yttranden, grupper, normer inklusive språk- och genresystemet etc. – är dialogismens kärna.” (2004:36).

Appraisalramverket har tydliga inslag av detta sätt att betrakta språket och verkligheten på så vis att man just tänker sig att allt meningsskapande förhåller sig till olika faktorer, som andra yttranden, normer och grupper. När vi uttrycker oss skriftligen eller muntligen är det alltid som ett svar på tidigare yttranden, och även på framtida yttranden. Yttranden är alltså alltid riktade till någon, eller adresserade, och dessutom pockar de alltid på reaktioner (Bachtin 1997:217). Ett yttrande kan bestå av både enstaka ord och av en längre text (Bachtin 1997:213).

Förutom att intressera sig för yttrandets adressivitet har man också inom dialogicitetsforskningen intresserat sig för vilka röster eller perspektiv som kommer fram i ett yttrande. En central tes i Bachtins verk var att ett yttrande med en mångfald röster var att eftersträva (Blåsjö 2004:40).

Dialogicitetsbegreppet kan delas upp i fem olika aspekter (efter Blåsjö 2004:38):

- perspektiv (eller att olika röster möts och blandas)
- kedjeaspekt (att yttranden bygger på varandra)
- manifest dialogicitet (att olika konkreta personer eller källor kommer fram)
- adressivitet (att alla yttranden är riktade till någon)
- positionering (att vi positionerar oss i förhållande till tidigare och framtida yttranden).

För den här studien har aspekterna perspektiv, manifest dialogicitet och positionering särskilt stor betydelse. Aspekterna perspektiv och manifest dialogicitet blir aktuella i undersökningen i och med att jag utgår ifrån att yttranden är dialogiska (mångröstade) respektive monologiska

(enröstade). Jag kommer hädanefter använda ordet *röst* när jag syftar på perspektivaspekten. Aspekten positionering aktualiseras i och med att jag utgår ifrån att skribenten positionerar sig i förhållande till andra yttranden eller ståndpunkter.

## 2.2 En systemisk-funktionell syn på språk

Appraisal har utvecklats ur den systemisk-funktionella grammatiken. Följande punkter beskriver kortfattat vad som utmärker den systemisk-funktionella språksynen, och gäller även för Appraisal-teorin.

- Fokus ligger på betydelse och funktion, och inte på form.
- Kontext och språkbruk är grunden för hela den systemisk-funktionella språkbeskrivningen och används inte för att förklara avvikelser och fel.
- Grammatiken ger uttryck för betydelse samtidigt som den skapar betydelse.

Den systemisk-funktionella grammatiken, eller SFL som språksynen brukar benämnas internationellt, är en konstruktivistisk språkmodell vilket betyder att vi skapar våra relationer och verklighetsuppfattningar med språket som resurs. Modellen verkar fungera särskilt bra för samhällsengagerad språkforskning, och många forskare har använt sig av modellen för att studera språkets roll vid exempelvis makt- och genuskonstruktion. Den pedagogiska tillämpningen av SFL har också vuxit sig stark i flera länder, framförallt i Australien. (Holmberg & Karlsson 2006).

Halliday, som alltså är lingvisten som utvecklade den systemisk-funktionella grammatiken, betraktar texter som funktionellt språk. Vilka funktioner fyller då språket för människan? Halliday delar upp språkets funktioner i tre metafunktioner: den ideationella, den interpersonella och den textuella funktionen. Den ideationella funktionen ger uttryck för erfarenheter och används för reflektion. Den interpersonella funktionen skapar och upprätthåller sociala relationer och används för handling. Den textuella funktionen syftar till språkets form, vad som gör språk till en sammanhängande text och konkret medium (Halliday 1998:82-89). Den här uppsatsen undersöker framförallt vilka interpersonella resurser som används vid meningsskapandet, på så vis att jag fokuserar sociala relationer i texten (t.ex. vem som kommer till tals) och meningsförhandlandet emellan individ och omgivning (t.ex. vilka attityder som kommer till uttryck). Också den ideationella metafunktionen aktualiseras delvis, eftersom innehållet i texterna studeras genom aspekter som modalitet och perspektiv, och dessa aspekter brukar studeras inom ramen för den ideationella metafunktionen (t.ex. Hellspong & Ledin 1997).

## 2.3 Appraisal – dialogism och SFL i kombination

Appraisal är en term som används för att beskriva ett stort omfång språkliga resurser som vi använder oss av vid social evaluering. Ordet *appraisal* kan enligt Norstedts ordbok översättas till *värdering*, *uppskattning*, *bedömning* och *utvärdering* på svenska, och min uppfattning är att

Appraisal-forskningen uppehåller sig vid alla dessa fyra aspekter.<sup>1</sup> På svenska har Appraisal beskrivits som ”evaluering som resurs” (Nord 2008:62) eller ”betydelser knutna till evaluering” (Nord 2008:61). Jag kommer fortsättningsvis skriva *Appraisal* när jag syftar på hela ramverket, och *evaluering* när jag syftar på de enskilda språkhandlingarna.

Appraisal-forskningen har vuxit fram kring en strävan efter att undersöka, beskriva och förklara hur vi använder språket för att värdera och evaluera, inta en viss ståndpunkt, konstruera ”textpersonligheter” (eng. textual personas), och hantera interpersonell positionering och interpersonella relationer (White 2003).

Nedan följer några exempel på frågor som Appraisal-forskningen har uppehållit sig kring:

- Hur framställer språkbrukare sig själva genom språket? Som dominerande, auktoritära, osäkra, operade?
- Hur syns evaluerande resurser i olika typer av genrer och texttyper?
- Vilka underliggande värdesystem finns bakom ett yttrande?
- Hur kan olika typer av berättande beskrivas utifrån bruket av evaluerande resurser?

(White 2003)

Med *evalueringar* eller *evaluerande språk* menar jag i denna studie språk som uttrycker:

- värderingar,
- bedömningar,
- uppskattning eller kritik,
- attityd, ståndpunkt eller förhållningssätt.

### 2.3.1 Indelning av Appraisal

Appraisal delas in i tre delsystem: *dialogicitet* (engagement), *attityd* (attitude) och *gradering* (graduation) (svenska termer är hämtade från Nord 2008). Dialogicitet handlar om språkbrukarens resurser för att positionera sig i förhållande till de yttranden och värderingar som framkommer i texten. Dialogicitet realiseras genom att språkbrukaren t.ex. citerar eller rapporterar, belyser en möjlighet, nekar till eller motsätter sig något eller gör någon form av intygande eller bekräftande. Attityd innefattar språkbrukarens resurser för att positionera sig som positiv eller negativ gentemot människor, platser, saker, händelser och förhållanden. Gradering handlar om språkbrukarens resurser för att gradera värden som har med intensitet, mängd, prototypiskhet eller precishet att göra (Wiksten Folkeryd 2006:48). Nedan finns en tabell som åskådliggör Appraisal-ramverkets tre delsystem.

---

<sup>1</sup> <http://www.ord.se/oversattning/engelska/?s=appraisal&l=ENGsVE>

Tabell 1. Översikt över Appraisal-ramverket

Delsystem inom Appraisal	Vad gör språkbrukaren <sup>2</sup>	Textexempel
<i>Dialogicitet</i>	Språkbrukaren positionerar sig i förhållande till yttranden och bedömningar	Hon kan behöva grindskydd, ingen synlig skada eller smärta, hon säger...
<i>Attityd</i>	Språkbrukaren positionerar sig som positivt eller negativt inställd	Hon mår bra, sover gott, hon pratar gärna
<i>Gradering</i>	Språkbrukaren graderar	har druckit ganska bra, en lång promenad, nästan inte ätit alls.

## 2.4 Tidigare forskning om Appraisal

Appraisal-forskningen är betydligt mer utbredd i engelskspråkiga länder än i Sverige. Framförallt i Australien har det bedrivits mycket forskning med Appraisal-systemet som utgångspunkt, och det var också där som forskningsgrenen utvecklades i kretsen kring James Martin vid universitetet i Sydney. Förutom James Martin har forskare som Peter White, Frances Christie, Rick Iedema med flera varit viktiga för Appraisals utveckling internationellt.

Under senare år har Appraisalinspirerad forskning börjat bedrivas även för svenskspråkiga texter, även om forskningsgrenen fortfarande knappast kan betraktas som väletablerad i Sverige. Holmberg (2002) var först med att introducera Appraisal på svenska. I sin avhandling *Emotiv betydelse och evaluering i text* jämför han olika semantiska undersökningsmetoder som fokuserar på att evaluera språkbruk.

Sedan dess har det genomförts ett mindre antal undersökningar som undersöker evaluering i texter på svenska. Björkvall (2003) undersöker i avhandlingen *Svensk reklam och dess modellösare* hur attityd tar sig uttryck i reklamannonser. Chrystal (2006) undersöker i artikeln *Att ändra åsikt och ge plats för andra röster* attityd och dialogicitet i elevtexter, och Wiksten Folkeryd (2006) undersöker attityd och gradering i elevtexter i avhandlingen *Writing with an attitude*. Westberg (2008) undersöker i D-uppsatsen *Beskyddande pappor och oroliga mammor* attityd i föräldralitteratur.

Nord (2008) blev först med att mer utförligt beskriva och tillämpa Appraisal-modellen på svenska. I avhandlingen *Trädgårdsboken som text 1643-2005* undersöker han hur relationen mellan skribent och läsare skapas i trädgårdsböcker, med Appraisal-systemet som analysmodell. Eftersom Nord beskriver Appraisals samtliga delsystem på svenska, har jag kunnat hämta många av den här undersökningens termer från hans avhandling.

Appraisal-forskning har alltså gjorts på reklamannonser, elevtexter, föräldrareporter och trädgårdstexter. Unikt för den här undersökningen är således mitt material, eftersom ingen tidigare har undersökt hur evaluering resurser används i äldreomsorgens texter. En hittills outforskad fråga är alltså vilken funktion evaluering resurser har i vårddokumentation. Min analysmodell är också unik eftersom ingen tidigare har kopplat samman Appraisals olika delsystem med dokumentationsriktlinjerna i Socialtjänstlagen. Jag är alltså först med att studera hur evaluering i vårddokumentation förhåller sig till en tydlig myndighetsnormering.

<sup>2</sup> Språkbrukaren kan vara antingen textens skribent eller den person som texten handlar om, alltså den så kallade brukaren.

# 3 Analysmetod

Det här kapitlet inleds med att jag motiverar valet av analysmetod. Därefter presenterar jag Appraisal-systemet översiktligt. I kapitlets tredje och sista del beskriver jag min egen analysmodell.

## 3.1 Valet av analysmetod

Det finns flera sätt att undersöka evaluerande språkbruk. Man skulle t.ex. kunna använda sig av genreanalys eller kritisk diskursanalys. För att svara på frågan hur evalueringar syns i dokumentationen använder jag mig av textanalys som utgår dels från delar av Appraisal-systemet, dels från vissa aspekter som tas upp i SoL. Denna kombination förefaller lämplig eftersom de evalueringar som Appraisal behandlar på olika sätt har gemensamma beröringspunkter med dokumentationsriktlinjerna i SoL (se 3.3.2). Genom att koppla samman textanalysen med SoL hoppas jag kunna göra min analys relevant för verksamheten. Dessutom är systemet mycket välbeskrivet och framstod därmed som ett behändigt analysverktyg. Eftersom systemet är så utförligt beskrivet blir det också möjligt att jämföra min studie med andra undersökningar.

En annan möjlighet skulle kunna ha varit att beskriva de olika texttyperna eller genrerna inom materialet, med utgångspunkt i de olika rubrikerna. Den idén övergav jag ganska snabbt när jag upptäckte att rubrikerna används mycket inkonsekvent och till synes ofta godtyckligt. Ytterligare en möjlighet skulle kunna ha varit att söka efter variabler som modalitet eller garderingar. Jag hade också kunnat göra en analys utifrån grammatisk form genom att exempelvis söka efter värderande adjektiv. Jag anser dock att Appraisal-systemet täcker in även dessa aspekter, även om man delvis benämner dem på ett annorlunda sätt (olika typer av modalitet kan t.ex. benämnas *överbärande funktion*). Dessutom menar jag att utgångspunkten i en funktionell språksyn stämmer överens med studiens arbetsplatsrelevanta sammanhang; i förhållande till arbetsplatsen som studeras upplever jag det som mer relevant att beskriva språkets funktioner än dess grammatiska form.

Jag upplever Appraisal som en flexibel metod som kan tillämpas på många olika sätt. Vad man *inte* får syn på med Appraisal kan alltså ofta vara en fråga om vilken tillämpning man använder. Jag kommer t.ex. inte att få syn på maktperspektiv som genus och ålder, även om det skulle vara möjligt att använda Appraisal på det sättet (se t.ex. Westberg 2008). (Maktperspektivet finns med i den här undersökningen på ett övergripande plan i och med att jag studerar monologiska kontra dialogiska yttranden.) Ett perspektiv som helt förbigås med Appraisal-analys är skrivprocessen och kognitiva aspekter hos skribenten. Jag kommer med Appraisal inte att få syn på hur skribenten resonerade när hon<sup>3</sup> gjorde ett visst yttrande, om hon korrigerade texten eller planerade texten innan hon började skriva och så vidare.

Ett problem som skulle kunna utpekas i Appraisal-analyser är att man framförallt får syn på de yttranden som är evaluerande, och att neutrala yttranden på så vis förblir ostuderade.

---

<sup>3</sup> Jag använder hon som generiskt (allmänsyftande) pronomen i hela uppsatsen. Det innebär att personen som omtalas som hon kan vara av både kvinnligt och manligt kön.

## 3.2 Appraisalssystemet: kategorier och begrepp

Appraisalanalysen i den här undersökningen tar sin utgångspunkt i det system som presenteras i Martin & Whites *The Language of Evaluation* (2005), där författarna systematiskt går igenom de olika delarna i Appraisal-systemet och hur de kan användas i textanalys. Appraisal delas in i tre delsystem – dialogicitet, attityd och gradering. Dessa tre delsystem delas sedan in i ytterligare underkategorier.

### 3.2.1 Dialogicitetsystemet

Dialogicitetsystemet beskriver hur författaren eller talaren positionerar sig själv och läsaren eller lyssnaren i relation till en utsaga, ståndpunkt eller attityd och dess källa. Systemet delas in i:

- yttranden som endast innehåller en röst och således **förminskar** utrymmet för dialogisk variation och mångfald. Dessa yttranden kallas för *monoglosser* eller monologiska yttranden.
- yttranden som innehåller flera röster, eller öppnar för andra röster och således **expanderar** utrymmet för dialogisk variation och mångfald. Dessa yttranden kallas för *heteroglosser* eller dialogiska yttranden.

Nord beskriver Dialogicitetsystemet som en serie av val inom ett system:

Det första valet handlar om att öppna för andra röster och ståndpunkter eller inte. Denna grundläggande skillnad beskrivs som en distinktion mellan monogloss och heterogloss, där monogloss innebär att en proposition saknar referenser till andra röster och synvinklar och heterogloss innebär att propositionen språkligt markerar ett förhållningssätt till andra röster, ståndpunkter eller förhållningssätt genom att återge, ge ett eko av, eller på annat sätt förhålla sig till en annan röst. (2008:190).

Heteroglosserna kan vara *inskränkande*. Det är sådana yttranden som visserligen förhåller sig till men samtidigt inskränker den andra röstens giltighet. De kan också vara *utvidgande*, och öppnar då för att andra röster kan vara giltiga i diskursen.

### 3.2.2 Attitydsystemet

Underkategorin Attityd delas in i *affekt* (affect), *bedömning* (judgement) och *uppskattning* (appreciation):

- *affekt* ger uttryck för språkbrukarens känslor, t.ex. ”jag älskar musik”, ”regeringens nya förslag skrämmer henne”. Yttrandet måste kopplas till en eller flera upplevelser.
- *bedömning* ger uttryck för bedömning av personers eller grupper beteende, baserat på sociala normer och konventioner, t.ex. ”vår nya kollega verkar ganska excentrisk”. Bedömning kan uttryckas implicit eller explicit och vara positiv eller negativ.
- *uppskattning* ger uttryck för uppskattning av tings och människors estetiska egenskaper, t.ex. ”en vacker utsikt”.

(Holmberg & Karlsson 2006:206)

### 3.2.3 Graderingssystemet

Underkategorin Gradering delas in i *styrka* och *fokus*.

- *Styrka* (force) betecknar intensitet eller mängd, t.ex. ”ganska glad”, ”våldigt glad”.

- *Fokus* (focus) betecknar gradering i förhållande till prototypiskhet, t.ex. ”en riktig karl”.

(White 2003)

Tabell 2. Översikt över Appraisal-systemet med indelning i underkategorier

Delsystem	Indelning
<i>Dialogicitet</i>	Monogloss Heterogloss
<i>Attityd</i>	Affekt (om känslor) Bedömning (om beteende) Uppskattning (om utseende)
<i>Gradering</i>	Styrka (intensitet, mängd) Fokus (prototypiskhet)

### 3.3 Egen analysmodell

Jag har använt en analysmodell som baserar sig både på utvalda delar av Appraisal-systemet, och på vissa aspekter i SoL. Jag letar framförallt efter explicita evalueringar, som signaleras av vissa evaluerande ord eller fraser. Sådana signaler kan vara tydliga plus- och minusord som *glad*, *trött* eller *otrevlig* eller satser som beskriver ett beteende som tydligt positivt eller negativt, t.ex. ”NN var hjälpsam”. Ett yttrande som K495 nedan<sup>4</sup> räknar jag inte som en evaluering, även om man skulle kunna argumentera för att det är en implicit evaluering i och med att det beskrivna beteendet inte följer den sociala normen.

K495            Somnade mitt i frukosten

Anledningen till att jag gör denna avgränsning är att studien skulle bli alltför omfattande om jag också skulle undersöka implicita evalueringar.

Jag letar efter evalueringar på ord-, fras- och satsnivå. Ibland förekommer evalueringarna också på en ännu högre textnivå, när flera satser tillsammans bildar evalueringen. P230 nedan är ett exempel på evaluering på textnivå. De två huvudsatserna bildar tillsammans beskrivningen av hur NN betar sig (med pigg som ett slags huvudord).

P230            NN är riktigt pigg idag. Svarar på många frågor under frågesporten.

#### 3.3.1 Valda kategorier ur Appraisal-systemet

Jag har valt att fokusera framförallt två av Appraisals delsystem: dialogicitet och attityd. Det här valet har jag gjort efter att jag gjorde en liten pilotstudie, där jag upptäckte att de evalueringar som kan placeras in i graderingssystemet nästan alltid kan placeras in även i attitydsystemet, eftersom det oftast rör sig om graderade attityder. I följande exempel är t.ex. *ganska* en gradering av *bra* (attityd).

K314            NN har druckit ganska bra idag.

Istället för att behandla graderingsaspekten separat, för jag in graderingarna i Attitydsystemet, så att exempelvis *ganska bra* betraktas som en attityd (som dock är graderad).

<sup>4</sup> Alla autentiska exempel som är hämtade från materialet föregås av en kod (bokstav och nummer). Exempel som är konstruerade, exempelvis för att illustrera ett alternativt uttryckssätt, är markerade med citationstecken.

I Attitydsystemet räknar jag med tre underkategorier – affekt, bedömning och uppskattning.

Dialogicitetsystemet kan för det första delas upp i dialogiska yttranden (heteroglosser) och monologiska yttranden (monoglosser). Ett yttrande är antingen dialogiskt eller monologiskt. De yttranden som saknar referenser till andra röster och synvinklar är monologiska. Jag har letat efter och sammanställt yttranden som är dialogiska.

Dialogiska yttranden, eller heteroglosser, har jag sedan delat in i olika underkategorier. Jag har räknat med *motsägande*, *övervägande* och *attribuerande* yttranden. Motsägande yttranden kan betecknas som inskränkande eftersom de förhåller sig till andra yttranden, men förminskar eller ifrågasätter samtidigt den andra röstens giltighet. Övervägande och attribuerande yttranden kan däremot betecknas som utvidgande yttranden eftersom de öppnar för att andra röster kan vara giltiga. I resultatdelen beskriver jag de olika kategorierna mer ingående.

Inom Appraisal-systemet finns det ytterligare underkategorier, men flera av dessa visade sig irrelevanta, då de inte förekommer i materialet. Genom att begränsa mig till att räkna med ett mindre antal underkategorier har jag kunnat behålla tydliga gränser underkategorierna emellan, och jag har därmed inte heller stött på några problem med kategoriseringen. Ett och samma yttrande kan däremot oftast tillföras två olika kategorier eftersom det t.ex. innehåller både attityd och dialogicitet. I sådana fall har jag räknat med att yttrandet tillhör båda kategorierna, men att kategoritillhörigheten signaleras av olika lexikogrammatiska markörer, se t.ex. K307 nedan.

K307 NN har ätit så litet, **men** hon har druckit ganska bra. [Dialogicitet]

K307 NN har ätit så litet, men hon har druckit **ganska bra**. [Attityd]

Tabellen nedan illustrerar de valda underkategorierna ur Appraisal-systemet.

Tabell 3. Valda kategorier ur Appraisal-systemet

Delsystem	Underkategorier	
Dialogicitet	Monologiska yttranden	
	Dialogiska yttranden	Inskränkande - motsägande - övriga
		Utvidgande - attribuerande - övervägande
Attityd	Affektiva Bedömande Uppskattande	

### 3.3.2 Modellen i förhållande till riktlinjerna i SoL

Undersökningens textanalys tar också utgångspunkt i de krav som SoL ställer på dokumentationen inom äldreomsorgen, se 1.2.3. Jag har valt att framförallt fokusera några av de aspekter som behandlas i SoL, nämligen de följande:

1. kravet på att uppgifternas källa ska anges
2. kravet på att faktiska omständigheter ska skiljas från bedömningar
3. kravet på att den enskildes integritet ska respekteras

#### 4. kravet på relevans och ändamålsenlighet

Detta urval innebär att jag har uteslutit två aspekter ur analysen, nämligen att det ska framgå tydligt vem som har skrivit dokumentationen och att dokumentationen ska vara tydlig och begriplig. Den första aspekten är oproblematiserad eftersom det tack vare dokumentationsprogrammets tekniska utformning alltid tydligt framgår vem som har skrivit texten. Den andra aspekten har jag valt att inte undersöka eftersom jag tror att en begriplighetsundersökning skulle vara alltför omfattande för den här studien. Mitt spontana intryck är dock att texterna är begripliga och tydliga (med enstaka undantag).

Kravet på att uppgifternas källa ska framgå tydligt kan framförallt kopplas till Dialogicitetsystemet. Anges det vem som har uttryckt en viss ståndpunkt eller upplevelse? Är värderingar brukarnas egna eller personalens?

Kravet på att faktiska omständigheter ska skiljas från bedömningar kan kopplas till både dialogicitet och attityd. Framställer språkbrukaren en händelse eller ett förhållande som något faktiskt eller som en egen tolkning? Hur beskrivs brukarnas känslö- och hälsotillstånd, som faktiska omständigheter eller som bedömningar?

Kravet på att respektera den enskildes integritet kan framförallt kopplas till Attitydsystemet. Hur uttrycks attityder gentemot personer och handlingar? Vad uttrycks som positivt eller negativt?

Kravet på relevans och ändamålsenlighet kan inte kopplas direkt till något av de olika delsystemen inom Appraisal. Den här aspekten blir framförallt intressant när texternas olika evalueringar har beskrivits. Hur relevanta och ändamålsenliga är de evalueringar som framkommer i texterna? Behövs de? Vilken funktion fyller de?

Nedan illustrerar jag analysprocessen i en tabell. Tabellen ska läsas från vänster till höger. Först delas evalueringarna in i delsystem och underkategorier, sen jämförs de med punkt 1-3 i SoL och slutligen jämförs evalueringar från båda delsystemen med punkt 4 i SoL.

Tabell 4. Egen textanalysmodell

Delsystem	Underkategorier	Koppling till SoL	
Dialogicitet	Monologiska yttranden	1) uppgifternas källa ska anges. 2) faktiska omständigheter ska skiljas från bedömningar.	4) dokumentationen ska innehålla tillräcklig, väsentlig, korrekt och ändamålsenlig information.
	Dialogiska yttranden		
Attityd	Affektiva	2) faktiska omständigheter ska skiljas från bedömningar. 3) den enskildes integritet ska respekteras.	
	Bedömande Uppskattande		

# 4 Analyserat material

Materialet som analyseras i den här studien kallas för journalanteckningar. Journalanteckningar är inte samma sak som journalen som skrivs av exempelvis läkare på ett sjukhus, eftersom de styrs av olika lagar (SoL respektive HSL).

Materialet består i sin helhet av uppskattningsvis cirka 1 100 mycket korta texter fördelade över 57 stycken A4-sidor. Varje sida består av omkring 19 texter, vilket kan ge en uppfattning om hur pass korta texterna är. I bilaga 1 finns en illustration av hur en sida ur materialet kan se ut. Varje liten text föregås av en rubrik, som betecknar den händelse som texten beskriver. En del av dessa texter har tagits bort från analysen, se 4.2.

Texterna berör tre brukare och är skrivna av personalen på vårdboendet. Analysmaterialet är av integritets- och sekretesskäl helt avidentifierat vilket innebär att jag inte vet, och inte heller kan få reda på exakt vem det handlar om eller vem som har skrivit de olika texterna. Det innebär att jag inte heller kan veta hur många skribenter som har varit med och skrivit texterna. Vid intervjuer har det dock framgått att texterna skrivs individuellt.

## 4.1 Metod för insamling av material

Texterna jag analyserar i den här studien har skrivits ut från dokumentationssystemet ParaSoL, och sedan avidentifierats. Jag har inte själv valt ut de texter jag analyserar. Det var den dokumentationsansvariga medarbetaren på arbetsplatsen som slumpvis valde ut tre brukare, och gav mig de digitala journalanteckningar som fanns för de tre brukarna. Att det blev just tre brukare var en slump; medarbetaren skrev ut och avidentifierade så många sidor hon hann med just den dagen jag skulle besöka dem. Det visade sig dock att de 57 sidorna utgjorde ett tillräckligt stort material, så jag behövde inte göra någon ny materialinsamling senare.

Jag har fått tillgång till materialet i fysisk form, på papper. Dessa pappersark har jag skannat, så att jag också har tillgång till materialet som digitala bildfiler. Materialet i sin helhet är dock inte återgivet i denna uppsats, eftersom jag bedömer det som alltför omfattande.

## 4.2 Avgränsningar av analyserat material

Jag har gjort vissa avgränsningar i mängden analyserat material. För att minska omfånget något på materialmängden har jag för det första uteslutit två typer av texter eftersom de verkar vara standardiserade, och inte innehåller något evaluerande språk. Dessa texter har rubrikerna *Genomförandeplan* och *Ändring i arbetsteam* och kan t.ex. se ut såhär:

2009-01-05    **Ändring i arbetsteam**

Ändring i arbetsteam NN lades till arbetsteam som Kontaktman.

2009-08-11    **Genomförandeplan**

Genomförandeplan skickades till biståndshandläggaren 2009-08-11.

Jag har sedan begränsat det analyserade materialet ytterligare genom att bara analysera texter under de tre vanligast förekommande rubrikerna. De kallas *Kontakttillfälle* (605 stycken) *Planerad och utförd insats* (359 stycken) och *Planerad ej utförd insats (avvikelse)* (30 stycken). Övriga fem rubriker, som alltså inte tas med i analysen, förekommer endast ett fåtal gånger, och de är *Insats som rör hälso- och sjukvård*, *Dokumentarkivet*, *Synpunkter – klagomål*, *Upplysning/samtycke*, och *Uppföljningstillfälle*. Det innebär att studien innehåller 994 analyserade texter av omkring 1 100. Tabell 5 nedan åskådliggör de olika rubrikerna i materialet.

## 4.3 Systematisering av materialet

För att med lätthet hitta bland de omkring 1 000 texterna har jag gett varje text en egen benämning, som jag kallar kod. Koden är unik för varje text och består av en bokstav och ett nummer. Ett exempel på en rubrik, som alltså är valbar i dokumentationsprogrammet, är *Kontakttillfälle*. *Kontakttillfälle* benämner jag K. *Kontakttillfälle* nummer 3 benämns K3, och *Kontakttillfälle* nummer 526 benämns K526. Den här indelningen och benämningen innebär att jag inte skiljer de tre olika brukarna åt. Benämningen innebär också att texternas kronologiska ordning inte blir synliggjord. K233 skrevs till exempel efter K302. Jag tror dock inte att den kronologiska ordningen har någon betydelse för min undersökning. Jag har inte heller för avsikt att jämföra de olika akterna brukare emellan, vilket innebär att kodsystemet inte behöver ange brukare.

Under arbetet med att kodifiera de olika rubrikerna i materialet märkte jag att rubrikerna inte används konsekvent. *Kontakttillfälle* används ofta på samma sätt som exempelvis *Planerad och utförd insats*. Det verkar därför inte intressant att särskilja dem åt som genrer, gränsen dem emellan är helt enkelt för otydlig. Ofta verkar man också av misstag ha valt fel rubrik. Tabell 5 nedan åskådliggör de olika benämningarna för rubrikerna.

Tabell 5. Översikt över rubriker i materialet. Överstrukna rubriker har tagits bort från analysen.

Rubrik	Kod	Antal texter
Kontakttillfälle	K	605
Planerad och utförd insats	P	359
Planerad ej utförd insats(avvikelse)	PE	30
<del>Insats som rör hälso- och sjukvård</del>	<del>I</del>	
<del>Dokumentarkivet</del>	<del>D</del>	
<del>Synpunkter – klagomål</del>	<del>S</del>	
<del>Genomförandeplan</del>	<del>G</del>	
<del>Ändring i arbetsteam</del>	<del>Ä</del>	
Upplysning/samtycke	Uppl	
Uppföljningstillfälle	Uppf	

# 5 Resultat

Det här kapitlet är indelat i tre delar. I den första delen redogör jag för resultatet utifrån Dialogicitetsystemet. I den andra delen redogör jag för resultatet utifrån Attitydsystemet. I den tredje delen jämför jag resultaten från de båda delsystemen med riktlinjerna i SoL. Jag inleder dock det här kapitlet med att redogöra för några allmänna iakttagelser och förhållningssätt.

Studien inleddes med att jag gjorde en pilotundersökning där jag först, med SoL i åtanke, djupläste fyra slumpvis utvalda sidor ur materialet. På så vis fick jag en bild av hur texterna förhöll sig till riktlinjerna. Därpå testade jag att göra en textanalys utifrån Appraisal-systemet, för att se om texterna innehåller evalueringar. Jag gjorde detta metodtest genom att plocka ut alla evalueringar ur texterna och placera in dem i Appraisal-kategorierna *Dialogicitet*, *Attityd* och *Gradering*. Metodtestet visade att texterna innehåller en stor mängd evalueringar, framförallt inom Attitydkategorin.

Jag märkte tidigt att det är särskilt vanligt att skriva att brukaren sover bra, mår bra, är pigg, har ätit eller druckit bra eller är trött. Den här typen av yttranden förekommer så ofta att jag inte har haft möjlighet att sammanställa dem alla. Jag har alltså inte sammanställt alla identiska yttranden – det skulle helt enkelt ha blivit alltför tidskrävande.

## 5.1 Dialogicitetsystemet

I den här analysen har jag placerat in alla dialogiska evalueringar i Dialogicitetsystemets olika underkategorier. Evalueringarna beskrivs sedan utifrån vilken funktion de verkar fylla i texten. I bilaga 2 finns en sammanställning av evalueringar för de olika kategorierna.

### 5.1.1 Monologiska yttranden

De yttranden som endast ger utrymme för en röst klassificerar jag som monologiska. Här följer några exempel:

- P46* NN var med på allsång i entrén. Hon uppskattade detta.
- K97* Kl. 11 fick hon sällskap av personalen och hade mycket kul tillsammans.
- K27* Hon hade en riktigt trevlig stund med alla andra boende
- K30* Vi tog NN ute i trädgården där hon tillsammans med sin syster njöt av solen.
- P14* NN var med i underhållning idag, hon tyckte det var roligt.
- K59* NN har duschat idag. Det gillade hon inte.
- PE2* NN erbjöds frågesport men orkade ej.

Exemplen ovan ger uttryck för upplevelser som endast beskrivs med skribentens röst. Trots att det borde vara brukaren som är upplevaren finns inte brukarens röst med i yttrandet.

Ett monologiskt yttrande kan göras dialogiskt genom att ta in brukaren i yttrandet, och t.ex. skriva ”NN var med på allsång i entrén. *Hon sa att hon uppskattade detta*”. Ett annat sätt att göra ett monologiskt yttrande dialogiskt är att öppna för att den egna rösten inte är allvetande

och auktoritär. Det kan man göra genom att skriva exempelvis: ”*Jag tyckte att det såg ut som att hon hade en riktigt trevlig stund med alla andra boende*” eller ”...där hon tillsammans med sin syster *verkade njuta av solen*”.

### 5.1.2 Dialogiska yttranden: motsägande

Motsägande yttranden är dialogiska men samtidigt inskränkande, vilket betyder att de förhåller sig till andra yttranden, men de förminskar eller ifrågasätter samtidigt den andra röstens giltighet. Motsägande yttranden markeras ofta lexikogrammatiskt genom markörer som *men* och *dock*. I texter med en tydlig läsarroll kan det vara läsarens förväntade reaktion som bemöts. När det gäller mitt material är det istället ofta fråga om en nyansering av det yttrande man själv tidigare gjort, man bemöter alltså sin egen röst.

Det vanligaste lexikogrammatiska sättet att markera ett motsägande yttrande i materialet är att använda den motsättande konjunktionen *men*.<sup>5</sup> Andra ovanligare sätt är att använda *däremot*, *trots att* och *dock*.

Den vanligaste funktionen som de motsägande yttrandena har i materialet är att nyansera ett eget tidigare yttrande. Här följer några exempel där ett motsägande yttrande används för att bemöta ett eget yttrande:

K196 NN klagade på att schampoon försvann, trots att den kanske tagit slut.

K205 NN mycket piggare idag, men hade ont i ryggen fortfarande.

K211 NN kände sig bra ikväll, men klagade på det dåliga vädret.

K212 Mådde bra på morgonen, men blev trött vid lunch.

Ett monologiskt och icke motsägande sätt att uttrycka samma faktiska omständighet skulle vara att inte koppla samman de båda satserna med *men*, utan istället skriva exempelvis: ”Mådde bra på morgonen. Blev trött vid lunch”.

En annan vanlig funktion som de motsägande yttrandena har är att beskriva att brukaren har avstått ifrån en aktivitet som hon skulle ha kunnat delta i:

PE7 NN blev erbjuden att komma ut på promenad, men hon tackade nej.

K173 NN blev erbjuden att gå på bingo men tackade nej.

En icke-evaluerande variant för att uttrycka samma funktion skulle kunna vara att skriva t.ex. ”NN avstod från bingon idag”. Då framgår det dock inte att brukaren har blivit erbjuden aktiviteten, och det är viktigt att vårdboendet kan styrka erbjudandet i sin dokumentation.<sup>6</sup>

Ytterligare en funktion som motsägande yttranden har i mitt material är att beteckna en händelse som inte riktigt gick enligt planerna:

PE21 NN skulle duscha idag, enligt meddelandet från personalen från gårdagen, men idag ville NN ej duscha.

---

<sup>5</sup> Den ordklassindelning jag använder för att beskriva de vanligaste lexikogrammatiska markörerna är baserad på Hultman (2003).

<sup>6</sup> Att vårdboendet behöver dokumentera vilka aktiviteter som erbjuds brukarna framkom vid samtal med verksamhetschef med flera 2010-05-24.

Här behövs *men* för att binda ihop de båda tankegångarna, och samma tankegång skulle knappast gå att uttrycka utan en motsäggande evaluering.

### 5.1.3 Dialogiska yttranden: övriga inskränkande

Inom Appraisal räknar man ofta med andra typer av inskränkande yttranden, t.ex. *stödjande*, *understrykande* och *förkunnande* (t.ex. Nord 2008). Jag har dock inte hittat några sådana exempel i mitt material, alternativt har exemplen inte varit tillräckligt tydliga för att jag har velat klassificera dem i någon av dessa kategorier. Jag uppfattar också gränserna mellan dessa olika kategorier som väldigt flytande, och upplever ofta att ett yttrande skulle kunna placeras in i flera av kategorierna.

Stödjande, understrykande och förkunnande yttranden är dialogiska eftersom de tar in en annan röst i yttrandet, men samtidigt är de inskränkande eftersom de har som funktion att endast stödja författarröstens auktoritet.

Stödjande yttranden förhöjer författarröstens auktoritet genom att referera till en trovärdig källa. Jag har inte hittat några tydliga exempel på sådana yttranden. Det skulle kunna röra sig om ett yttrande som: ”Sjuksköterskan höll med mig om att NN verkar förkyld”. Eventuellt skulle P146 nedan kunna räknas hit. Också redan tidigare nämnda PE21 skulle kunna passa in i stödjakategorin (då är det dock referensen till meddelandet från personalen som räknas som evalueringen och inte *men*). Jag tycker dock att de båda exemplen passar bättre in i attribuerande-kategorin som jag beskriver i 5.1.4.

K146 Enligt rapport haft diarre

PE21 NN skulle duscha idag, enligt meddelandet från personalen från gårdagen, men idag ville NN ej duscha.

Understrykande yttranden signaleras genom lexikogrammatiska markörer som *naturligtvis*, *ju*, *såklart*, *självklart*. Jag har inte hittat några exempel på sådana yttranden i mitt material.

Vid förkunnande yttranden formulerar författarrösten utsagan som i hög grad pålitlig eller välgrundad, och framställer sig själv som en auktoritet. Det skulle kunna röra sig om ett yttrande som: ”Jag kan intyga att NN inte mådde bra idag”. Jag har inte hittat några exempel på sådana yttranden i mitt material.

### 5.1.4 Dialogiska yttranden: attribuerande

Attribuerande dialogiska yttranden är rena citat eller referat. I min kategorisering behöver det inte röra sig om ordagranna referat, men det ska vara tydligt att huvudtanken är samma som i originalyttrandet. Attribuerande yttranden kan innebära att texten görs mångröstad utan att författarrösten ställer sig bakom de påståenden som förs in, och att läsaren ges tillgång till en mångfald röster och därmed erbjuds att själv ta ställning till riktigheten (Nord 2008:198).

Av mitt material framgår att de attribuerande yttrandena är en viktig dialogisk resurs. En av de vanligaste funktionerna som de attribuerande yttrandena har i materialet är att redogöra för när brukaren har tackat nej till ett erbjudande, som i följande exempel:

P38 Hon tackade nej att vara med på underhållningen.

PE3 NN tackade nej att vara med på bingo

PE4 NN tackade nej att vara med på cirkelträning idag.

PE7 NN blev erbjuden att komma ut på promenad, men hon tackade nej.

En annan viktig funktion är att skribenten återger ett samtal som hon har haft med brukaren. Funktionen signaleras ofta lexikogrammatiskt med verben *säger* eller *berättar*, men ibland använder skribenten också *enligt*.

P4 Vi fikat efteråt berättar hon för mig om sina resor i Italien

P13 Blommorna och palmerna får henne att minnas Kenya berättar hon.

K49 Enligt henne smakade smeten utsökt

P23 Hon tycker om operamusik och –sång, säger hon

K59 Hon har berättat mycket om hur det var förr och om hur hennes uppväxt varit.

Ytterligare en funktion som attribuerande dialogiska yttranden har är att återge brukarens hälsotillstånd. På så vis låter skribenten brukaren själv göra hälsobedömningen, utan att nödvändigtvis ställa sig bakom påståendet.

K110 Sade hon kände sig tjock i halsen och att hon gjort det i ett par dagar.

K110 Säger att hon ej har besvär med att äta eller svälja.

K70 Hon säger att det svider.

K158 Ont i munnen enligt NN själv

PE15 Hon förklarar att hon har värk i ryggen och framåt bröstet

Attribuerande yttranden kan också användas när skribenten ska framföra något med negativ klang. Det kan vara ett sätt för skribenten att låta bli att ställa sig bakom uttalandet. Den här funktionen är emellertid ovanlig i materialet.

P72 Hon var jättearg och skrek att jag med kollegan var elaka.

### 5.1.5 Dialogiska yttranden: övervägande

Språkligt markeras övervägande yttranden i första hand genom modalitet, alltså ord som modifierar hur språkbrukaren förhåller sig till exempelvis sanningshalten i ett yttrande (inklusive adverbial som *möjligen* och *troligen*). När modaliteten rör sannolikhetsinnefattar denna typ av dialogicitet det som i tidigare forskning ibland har beskrivits som *garderingar* om ett påståendes sanningsvärde. Därmed skulle denna typ av dialogiska yttrande kunna öppna för förhandling om vad som är giltigt och riktigt (Nord 2008:200).

Övervägande dialogiska yttranden är ganska vanliga i materialet, men inte lika vanliga som attribuerande och motsägande. De signaleras lexikogrammatiskt nästan alltid med det modala hjälp verbet *verkar*, och andra markörer som *tydligt* (P242) och *kan...* (K513) används bara enstaka gånger.

P242 Det är tydligt en plats som hon väl känner till sedan tidigare

P256 Hon verkar riktigt pigg och verkar lika intresserad av att följa med programmet på TV som att studera sin bok.

K500 Allt verkar va frid och fröjd med henne.

- K513 Kan vara trött idag
- K522 NN verkade väldigt trött i morse.
- K522 Efter en timme verkade hon lite piggare.

Övervägande yttranden verkar framförallt användas för att beskriva brukarens hälsotillstånd.

## 5.2 Attitydsystemet

I den här analysen har jag placerat in alla evalueringar som passar in i Attitydsystemet i de tre underkategorierna affekt, bedömning och uppskattning. Som i framställningen av Dialogicitetsystemet beskrivs sedan evalueringarna utifrån vilken funktion de verkar fylla i texten.

### 5.2.1 Affektiva yttranden

Nord beskriver affekt som den mest grundläggande typen av attityd, och menar att det i alla typer av attityd ligger ett mått av affekt (192:2008). Affekt uttrycker direkta känsloreaktioner: hur en upplevare förhåller sig emotionellt till en person, en sak, en händelse eller ett tillstånd.

I mitt material visade sig affekt vara det vanligaste sättet att uttrycka attityd. Allra vanligast är att skriva att upplevaren, det vill säga brukaren, mår bra, är pigg eller trött. Affekt signaleras lexikogrammatiskt ofta med adjektiv, men också verb som att *tycka om* eller *uppskatta* kan användas.

I mitt material uttrycks affekt oftast i positiva termer. Positiv affekt är omkring dubbelt så vanlig som negativ affekt. Allra vanligast är att allmäntillståndet uttrycks med positiv affekt, och då handlar det ofta om att brukaren mår bra eller är pigg. Dessa beskrivningar är så vanliga att de nästan framstår som stereotypa. Nedan återges endast tre sådana exempel, eftersom en stor mängd yttranden i materialet är identiska.

- K5 NN mår bra.
- K11 NN är pigg idag.
- K16 NN mår bra idag, var pigg redan på morgonen

Positiv affekt används ofta som en resurs för att uttrycka känslotillstånd som glädje och förnöjdhet, och att brukaren är på gott humör. Positiv affekt används också ofta för att beskriva att något upplevs som roligt eller trevligt. De vanligaste lexikogrammatiska markörerna är även här värdeord i form av adjektiv.

- K35 Hon blev glad på detta.
- P14 NN har varit med i underhållning idag, hon tyckte det var roligt.
- K40 NN har varit på strålande humör nu på kvällen
- K51 Nöjd och positiv.
- K15 Hon tyckte att det var trevligt.

Ibland används positiv affekt också för att beskriva något som brukaren tycker om eller uppskattar. Då är den lexikogrammatiska markören istället värdeord i form av verbfraser som *tycka om* eller *njuta*.

P23 Hon tycker om operamusik och –sång, säger hon

K408 Hon njöt av solen.

Negativ affekt uttrycks som sagt inte lika ofta som positiv. Den vanligaste funktionen negativ affekt har i materialet är att uttrycka något slags allmänt hälsotillstånd hos brukaren, och då använder man ofta beskrivningar som att brukaren inte mår bra eller är trött eller utmattad.

K187 NN mår inte bra idag.

K335 Trött!

P51 NN var utmattad imorse efter tandläkarbesöket.

Också brukarens mer kroppsliga tillstånd kan uttryckas med negativ affekt. I sådana fall varierar den lexikogrammatiska markören. I exempel P142 beskrivs tillståndet i en bisats ”Säger att hon ej känner sig bra” följt av adjektiven ”varm och konstig”. I K184 är det istället en nominalfras, ”problem med magen” som skapar den negativa affekten.

P142 Säger att hon ej känner sig bra; varm och konstig.

K184 Ibland har hon problem med magen på nätterna.

Negativ affekt beskriver också brukarens humör. Precis som vid positiva beskrivningar av humöret markeras den negativa affekten av värdeord i form av adjektiv.

K101 Hon orkade inte till slut försöka och var arg pga det.

K297 NN var ganska nedstämd i morse.

K75 NN var på dåligt humör idag på f.m.

Både positiv och negativ affekt graderas ofta. Lexikogrammatiskt signaleras graderad affekt ofta med myckenhetsangivande gradadverb som *mycket*, som anger större eller mindre omfattning.

K396 NN var mycket trött idag vid lunch.

K400 NN varit mkt trött på dagen

K27 Hon hade en riktigt trevlig stund med alla andra boende

P24 Hon var mycket glad.

### 5.2.2 Bedömmande yttranden

Nord skriver att bedömning handlar om att människors beteende kritiseras eller beröms utifrån olika normativa principer (2008:192). I mitt material är bedömning en vanlig resurs inom Attitydsystemet, men den används inte lika ofta som affekt. Till bedömning räknar jag all form av handling eller aktivitet som beskrivs i positiva eller negativa termer. Som aktivitet räknar jag alltså t.ex. även ”passiva” handlingar som att sova.

Bedömmande yttranden signaleras ibland tydligt med värdeord, så kallade plus- och minusord, som i exemplet nedan. I sådana fall är positiva bedömningar vanligare än negativa i materialet.

K18 Trännade att gå och var jätteduktig

K6 NN har ätit väldig dålig idag

Bedömande yttranden signaleras dock inte alltid av ett plus- eller minusord. Beteendet i K380 nedan bedöms t.ex. av adverbet *bestämt*, men det är otydligt om detta beteende uppskattas eller kritiseras. Även om beteendet som beskrivs i K380 skilt från situationskontexten varken kan klassas som positivt eller negativt, så tolkar jag ändå yttrandet som evaluerande, eftersom det finns en neutralare variant på yttrandet ("hon avböjde").

K380 NN erbjöds vara med på bingo, men hon avböjde bestämt

De bedömande yttrandena i mitt material har många olika funktioner. Här följer en sammanställning över några framträdande sätt som bedömningar används på.

Bedömningar används för att:

- beskriva hur brukaren har ätit, druckit eller sovit

K17 Dricker och äter bra.

K17 Sover bra på nätterna

- beskriva brukarens beteende i allmänhet, med hjälp av plus- eller minusord

P82 Väldigt socialt under dagen.

- beskriva på vilket sätt brukaren har genomfört en gemensam aktivitet

P20 NN spelar med mycket hjälp bingo.

PE1 NN är mycket vaken och deltar i frågesport både genom att svara och kommentera

- beskriva ett icke önskvärt eller ett önskvärt beteende, t.ex. att störa eller uppvisa tacksamhet

P37 NN är i början med på frågesporten, men stör sedan med att prata högt om sina problem.

K60 Hon var väldigt glad och tacksam mot oss vid kvällsbestyren.

- beskriva hur brukaren betar sig mot personer i omgivningen

P66 De pratar gärna med varandra och hjälper också till när det behövs dem emellan.

Bedömningar görs också genom att skribenten väljer ett klart positivt eller negativt ord för att beskriva en handling som skulle kunna beskrivas mer neutralt. I K317 nedan hade skribenten t.ex. kunnat undvika det evaluerande verbet *vägra* genom att skriva att brukaren *avstod* från lunchen.

K317 Vägrade äta lunchen, ville endast lägga sig.

### 5.2.3 Uppskattande yttranden

Uppskattning kan beskrivas som värderingen av ting (eller av personer som då behandlas som ting) och företeelser, t.ex. värderingar av skönhet (Nord 192:2008). I mitt material är uppskattande yttranden minst vanliga ibland evalueringarna inom Attitydsystemet. Nästan alla uppskattande yttranden i mitt material är positiva och signaleras lexikogrammatiskt av plus- eller minusord (vanligtvis adjektiv och adverb).

Den största delen av de uppskattande yttrandena i materialet handlar om någon aktivitet som skribenten har utfört tillsammans med brukaren.

P18           Utflyjt var lyckat. [utflykten, egen anm.]

K26           NN har varit ute på en fin promenad

P3             Under vår egen tid satt vi ute i trädgården, det var soligt.

Något enstaka uppskattande yttrande handlar om att man värderar brukarens yttre egenskaper, oftast ur ett hälsovårdsperspektiv.

K63           Brukaren var väldigt smutsig och dan vid nedre toalett.

Uppskattande yttranden används någon enstaka gång också för att beskriva brukarens mentala egenskaper.

P125          Hon har bra minne.

## 5.3 Analys i förhållande till SoL

I den här analysen jämför jag resultaten från 5.1 och 5.2 med de riktlinjer för dokumentation som finns i SoL. Jag har alltså valt ut fyra av SoL:s riktlinjer (se 3.3.2):

1. Det ska tydligt framgå varifrån uppgifterna i dokumentationen kommer.
2. Faktiska omständigheter och bedömningar ska tydligt skiljas åt, och det ska tydligt redovisas vem som gjort en bedömning.
3. Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet.
4. Dokumentationen ska innehålla tillräcklig, väsentlig, korrekt och ändamålsenlig information.

### 5.3.1 Uppgifternas källa ska anges tydligt

Det får inte råda något tvivel om vilka källor som ligger till grund för de uppgifter som dokumenteras inom socialtjänsten. Av en handling som upprättas inom socialtjänsten och som rör en enskild person ska det därför framgå varifrån uppgifterna i handlingen kommer. Som exempel på uppgiftslämnare kan nämnas den enskilde själv, anhöriga, hälso- och sjukvårdspersonal, tjänstemän hos olika myndigheter och anställda i privata företag, skriver Socialstyrelsen (2008:46).

I dialogicitetanalysen framgick det dock tydligt att många yttranden är monologiska, vilket innebär att det inte framgår tydligt varifrån en uppgift kommer. Ett exempel på ett sådant monologiskt yttrande är K27 nedan.

K27           Hon hade en riktigt trevlig stund med alla andra boende

Vid motsägande yttranden tydliggörs det något att det är skribenten själv som har gjort bedömningen. I K49 nedan är det t.ex. ganska tydligt att skribenten har suttit med vid frågesporten så att hon därför också kan nyansera sin egen utsaga med ett *men*. Också vid övervägande yttranden som P15 nedan, där skribenten ger uttryck för alternativa tolkningar, framgår det tydligt att det är skribenten själv som har gjort bedömningen.

K49 NN sitter med vid frågesporten, men hennes uttalanden stämmer inte alls in i sammanhanget.

P15 Verkar inte alls förstå hur det går till.

Allra tydligast blir det dock när brukaren eller någon annan skribent citeras eller refereras. Då finns det inga tvivel alls om varifrån uppgiften kommer, som i P115 nedan.

P115 Hon berättar att hon fått nytt batteri i hörapparaten.

P119 Vill vänta till våren/sommaren med lite längre promenader, säger hon.

### **5.3.2 Faktiska omständigheter och bedömningar ska åtskiljas tydligt**

Socialstyrelsen skriver att av en handling som upprättas inom socialtjänsten och som rör en enskild ska det framgå vad som är faktiska omständigheter och vad som är bedömningar. Det är också viktigt att tydligt redovisa vem som har gjort en viss bedömning. För att undvika en sammanblandning av fakta och bedömningar kan bedömningar markeras genom rubriksättning eller inledningsfraser, t.ex. ”Enligt NN:s bedömning....” i löpande text (2008:46).

Den här punkten sammanfaller till stor del med ovan nämnda krav på att källan ska anges tydligt. Genom att använda sig av dialogiska markörer kan man förutom att tydliggöra källan också tydliggöra om en uppgift är en bedömning eller en faktisk omständighet.

Dialogicitetanalysen visade dock att språkliga grepp som det som Socialstyrelsen föreslår ovan inte används i någon stor utsträckning. Man skriver t.ex. inte ”enligt min bedömning” eller liknande i materialet.

Ofta verkar också uppgifter som troligtvis är skribentens egen bedömning betecknas som faktiska omständigheter, genom att man använder ett monologiskt perspektiv. Nedan återges tre sådana exempel. Tyckte skribenten att det såg ut som att brukaren hade en trevlig stund i K27? Eller är det en faktisk omständighet, som brukaren själv har rapporterat om? K59 återger inte hur brukaren visade att hon ogillade duschningen. Hur yttrade sig ogillandet? I K30 förutsätter skribenten att NN njöt av solen, och det beskrivs som en faktisk omständighet. Hur vet skribenten att brukaren faktiskt uppskattade att sitta i solen? Gemensamt för de tre exemplen är att skribenten inte markerar att hon faktiskt gör en personlig bedömning när hon tolkar brukarens upplevelse.

K27 Hon hade en riktigt trevlig stund med alla andra boende

K59 NN har duschat idag. Det gillade hon inte.

K30 Vi tog NN ute i trädgården där hon tillsammans med sin syster njöt av solen.

### **5.3.3 Dokumentationen ska utformas med respekt för den enskildes integritet**

Det är viktigt att dokumentationen ger en bild av både positiva och negativa förhållanden och inte bara lyfter fram den enskildes problem och svårigheter, skriver Socialstyrelsen (2008:45). Utgångspunkten är att uppgifterna ska vila på ett korrekt underlag och inte får vara av nedsättande karaktär.

Ett krav för att värderande omdömen ska få förekomma bör vara att de grundas på ett korrekt underlag och att de är av verklig betydelse för saken. Handlingar som upprättas inom socialtjänsten och som rör enskilda får inte innehålla ovidkommande värdeomdömen av allmänt nedsättande eller kränkande karaktär. Av detta följer bland annat att det är viktigt att förhålla sig kritisk till alla uppgifter som innehåller negativa omdömen om den enskilde och hans eller hennes situation.

Är uppgiften relevant i sammanhanget ska den dokumenteras. I sådana situationer är det viktigt att så långt möjligt undvika negativt laddade ord och uttryck, som kan uppfattas som nedsättande eller kränkande av den enskilde, skriver Socialstyrelsen (2008:45). Det är också viktigt att inte låta dokumentationen påverkas av ens egna referensramar.

Dokumentationen som jag har analyserat ger uttryck för många positiva omständigheter. Utan att ha gjort en exakt statistisk beräkning är mitt intryck att majoriteten av evalueringarna är av positiv karaktär.

Få exempel på nedvärderande eller kränkande omdömen finns i den analyserade dokumentationen. I de fall man ändå har valt att använda sig av negativt laddade ord och uttryck kan man reflektera över om dessa är nödvändiga eller ej. P37 är ett exempel på ett sådant yttrande.

P37                    NN är i början med på frågesporten, men stör sedan med att prata högt om sina problem.

Kanske är informationen i P37 nödvändig för det kontinuerliga arbetet på vårdboendet. Kanske är det fråga om ett återkommande beteende som behöver dokumenteras. Det är frågor som den här studien inte kan svara på. Hur som helst är ordet *stör* tydligt negativt, och man skulle kunna dokumentera samma händelse genom att skriva ”NN var med i början av frågesporten, men kunde inte fortsätta eftersom hon pratade högt”.

Ibland beskriver skribenten också att brukaren är otrevlig eller sur, som i K604 nedan. Där skulle en mer neutral variant vara att skriva att brukaren är på dåligt humör och inte uppskattade att bli duschad.

K604                    I dag har NN fått dusch.hon var lite trött ,och var lite otrevlig...hon blev lite sur för att vi duschade henne...

### **5.3.4 Tillräcklig, väsentlig, korrekt och ändamålsenlig information**

Vad den här principen innebär kan variera starkt mellan olika verksamheter och ärendetyper. Men Socialstyrelsen skriver att endast de uppgifter som har betydelse med hänsyn till verksamhetens art och det enskilda fallet behöver dokumenteras. Det är därför viktigt att reflektera över i vilket syfte en handling upprättas så att innehållet begränsas till vad som är relevant i sammanhanget (2008:45f).

Uppgifter om tredje person bör undvikas så långt det är möjligt. Att helt avstå från att anteckna sådana uppgifter skulle dock vara att gå för långt, skriver Socialstyrelsen (2008:45f). En god vård och behandling kan förutsätta att den enskildes situation ses i sitt sammanhang, vilket gör det nästan ofrånkomligt att även beröra anhöriga till den enskilde. En betydande återhållsamhet bör dock iaktas när det gäller uppgifter om andra personer än den som är aktuell i ärendet. Här

tolkar jag lagen så att man gärna kan skriva om anhöriga, men att man kanske kan undvika att kalla dem vid namn om det inte är absolut nödvändigt.

En utgångspunkt för att avgöra hur omfattande dokumentationen behöver vara är att ny personal ska kunna utföra sina arbetsuppgifter med ledning av de uppgifter som tidigare har dokumenterats, skriver Socialstyrelsen (2008:45f).

Det är utifrån Appraisal-analysen svårt att avgöra huruvida informationen som återges i dokumentationen är korrekt eller inte. Däremot kan jag se vissa tendenser när det gäller tillräcklighet, väsentlighet, relevans och ändamålsenlighet.

Många evaluerande yttranden är mycket kortfattade i materialet, som K330 och K2 nedan.

*K330* NN på gott humör.

*K2* Mår bra.

I K330 finns ingen information om hur det framgår att NN är på gott humör, hur länge hon har varit det och om det finns någon speciell orsak till att hon är det. Samma sak gäller för K2. Hur yttrar sig välbefinnandet? Är det fysiskt eller psykiskt välbefinnande som avses? Materialet innehåller en mängd yttranden som är så korta att de inte innehåller särskilt mycket information. Dessutom är många yttranden stereotyp utformade och återkommer ett stort antal gånger. I flera dagar i sträck kan det stå skrivet "NN mår bra". Skiljer sig inte brukarens tillstånd alls från en dag till en annan?

I Appraisalanalysen finns vissa evalueringar som framstår som mindre väsentliga än andra. I tidigare nämnda K380 finns ett exempel på en evaluering som skulle kunna betraktas som o-väsentlig. Är det nödvändigt att som i exemplet nedan beskriva på vilket sätt brukaren avböjde?

*K380* NN erbjöds vara med på bingo, men hon avböjde bestämt

Yttranden från uppskattningskategorin i Attitydsystemet kan vara problematiska i förhållande till kravet på ändamålsenlighet och väsentlighet. Vad fyller t.ex. den uppskattande evalueringen i P381 nedan för funktion i verksamheten?

*P381* Jag klädde henne och fixade håret, hon är jätte fin!

Flera yttranden innehåller namn på tredje person, som K40 nedan. Informationen kan ibland behövas personalen emellan, och en och samma brukare kan ju ha flera anhöriga som man behöver skilja på med hjälp av förnamn. Samtidigt manar SoL till eftertänksamhet när det gäller att benämna anhöriga och vänner vid namn.

*K40* NN har varit på strålande humör nu på kvällen för att hon fick prata med sin brorson, Namn och Namn.

Ur ett ändamålsenlighetsperspektiv är det också tveksamt om skribentens egna åsikter och uppfattningar bör dokumenteras. I vissa fall är de nödvändiga, som när det rör sig om bedömningar av brukarens hälsotillstånd. Men i andra fall, som i K129 nedan, är det mer tveksamt om evalueringen (i fetstil) är relevant.

*K129* Var riktigt glad i hågen när jag kom in på kvällen och hon skoja och skratta. **Det var roligt att uppleva.**

# 6 Diskussion och slutsats

I det här avsnittet diskuterar jag de resultat jag har kommit fram till utifrån de frågor som presenteras i syftesformuleringen:

- Hur används evaluerande resurser i texterna? Vilken funktion fyller de?
- Går det att se något mönster i evalueringarna?
- Hur förhåller sig i så fall dessa evalueringar till rådande riktlinjer, i det här fallet SoL?

Det framgick tidigt under analysarbetet att evalueringar är en mycket viktig språklig resurs för skribenterna. Evalueringarna används dock på ganska olika sätt i de olika delsystemen. Därför har jag valt att dela upp det här kapitlet i två delkapitel.

## 6.1 Dialogiska evalueringar

Utan att ha gjort en exakt beräkning är mitt intryck att en stor del av yttrandena är monologiska, vilket innebär att de endast innehåller en röst eller ett perspektiv. Eftersom brukarens egen röst utelämnas från yttrandet ger monologiska yttranden upphov till en del frågor i förhållande till SoL. Beakta t.ex. K27 nedan.

K27                      Hon hade en riktigt trevlig stund med alla andra boende

Hur vet skribenten att brukaren hade *en riktigt trevlig stund* med alla andra boende? Berättade brukaren det för skribenten? Såg brukaren glad ut, enligt skribentens bedömning? Vad betyder det att brukaren hade det riktigt trevligt *med alla andra boende*? Var det den sociala samvaron som gjorde aktiviteten trevlig? Interagerade brukaren med de andra boendena, och var det interaktionen som bedömdes som 'att ha trevligt'? Det är exempel på frågor som uppstår när skribenten använder ett monologiskt perspektiv.

Det monologiska perspektivet verkar ofta användas för att beskriva olika typer av aktiviteter och mentala tillstånd hos brukaren. Vad har då det monologiska perspektivet för funktion för skribenten? När det gäller beskrivningen av aktiviteter är en möjlighet att skribenten skriver om sin egen tolkning av situationen. Skribenten kanske själv *njuter* av solen, och överför den känslan på brukaren som hon har sett sitta i solen. När det gäller beskrivningar av brukarens mentala tillstånd, som t.ex. den återkommande beskrivningen "NN är glad" är det troligtvis en sammanfattning av en rad intryck hos skribenten. Skribenten kanske har sett brukaren skratta, prata eller skoja och tolkar detta som att brukaren är glad. Det är troligtvis en helt korrekt tolkning, men användning av dialogiska evalueringar skulle kunna bidra till att öka informationen om på vilka grunder denna tolkning har gjorts. Bara att skriva "Jag tyckte NN såg glad ut", eller "Jag hörde NN skratta och skoja" ökar informationsmängden betydligt i detta avseende.

Ur ett maktperspektiv fungerar monologiska yttranden på så sätt att berättarrösten, alltså skribenten själv, är auktoritär och brukaren är maktlös. Det är endast skribentens egen röst som kommer till tals, och därmed har hon fullkomlig makt. I monologiska yttranden är det därför skribentens, och inte brukarens, tolkning av verkligheten som kommer till uttryck.

Jämfört med föreskrifterna i SoL är monologiska yttranden problematiska eftersom det inte tydligt framgår vem som är källa till informationen och om det rör sig om faktiska omständigheter eller en bedömning. Skulle det dessutom vara så att det är skribentens, och inte brukarens, upplevelse av en aktivitet som dokumenteras, är det inte heller helt säkert att informationen kan betraktas som väsentlig och ändamålsenlig.

En vanlig dialogisk resurs i materialet är att använda ordet *men*. Det används ofta för att beskriva att en brukare inte har deltagit i en aktivitet, och typexemplet är ”NN blev erbjuden [aktivitet], men tackade nej”. Jämför t.ex. K387 med K173 nedan.

K387            NN var med på frågesport.

K173            NN blev erbjuden att gå på bingo men tackade nej.

Varför är K173 evaluerande men K387 neutral? Vad har evalueringen i K173 för funktion i detta sammanhang? Jag tycker mig ana att det ligger någon sorts underliggande norm till grund för yttrandet, och att den normen är att tacka ja. *Men* är alltså motsägande i förhållande till normen. Detta eftersom det motsatta yttrandet i K387 inte innehåller någon evaluering. Det verkar alltså vara den neutrala formen. Betyder det också att det är den önskvärda formen? Speglar språkbruket hos skribenten en önskan om att brukaren ska delta i aktiviteter? I så fall, *varför* är normen på vårdboendet att brukare ska delta i gemensamma aktiviteter? Alla brukare kanske inte tycker om att spela bingo, gå på gudstjänst eller lyssna på trubadur – är det att gå emot en önskvärd norm? Detta är frågor som jag inte kan svara på i denna undersökning. Vid samtal med verksamhetschef med flera har det emellertid framkommit att vårdboendet anser sig behöva dokumentera vilka aktiviteter som erbjuds brukarna, se 5.1.2 fotnot 6.

Jämfört med SoL går det inte att fastställa att motsägande evalueringar av typen K173 är felaktiga. Man kan inte kalla dem för direkt kränkande. Men det kan ändå vara värt att fundera över utifrån vilka referensramar man som personal inom äldreomsorgen skriver. Är det min egen uppfattning om hur en brukare bör känna sig och bete sig som ligger till grund för mitt yttrande? Eller är det brukarens faktiska beteende jag neutralt dokumenterar?

Genom att använda attribuerande yttranden, alltså att citera eller referera, kan skribenten inta en neutral roll som rapportör snarare än bedömare. Det är denna typ av yttranden som inom dialogicitetsforskningen benämns manifest dialogicitet (se 2.1.). Attribuerande yttranden, som ger uttryck för manifest dialogicitet, återkommer ganska ofta i materialet. Utan att ha gjort en exakt beräkning är mitt intryck dock att de inte används lika ofta som de monologiska yttrandena. Utifrån SoL är attribuerande yttranden önskvärda, och skulle således kunna användas i större utsträckning. Attribuerande yttranden gör det tydligt vem som har lämnat information (t.ex. brukaren själv), och att det rör sig om en faktisk omständighet, t.ex. ett samtal som verkligen har ägt rum. Dessutom är de inte värderande, eftersom skribenten (förhoppningsvis) helt neutralt återger brukarens egna ord. Viktigt är naturligtvis att skribenten är sanningsstrogen när hon citerar eller refererar någon annan, annars kan attribuerande yttranden vara vilseledande. Utifrån den här undersökningen har jag dock inte möjlighet att uttala mig om sanningshalten hos de attribuerande yttrandena i materialet.

Övervägande yttranden, som markeras lexikogrammatiskt med ord som *verkar*, är den typ av dialogiska evalueringar som används minst frekvent i materialet (jämfört med attribuerande och motsägande). De *verkar* framförallt användas för att beskriva brukarens hälsotillstånd. Jag tror att skribenten väljer att modalisera uttalanden som rör fysiska hälsotillstånd eftersom hon inte

känner sig som en auktoritet på det området. Det finns ju inom vårddyrken en tydlig hierarki omkring vem som kan göra vissa medicinska bedömningar, och jag tror att de flesta av skribenterna inte upplever sig ha exempelvis en läkares auktoritet, alternativt har de inte befogenhet att uttala sig i alla frågor. Då kan övervägande yttranden vara en viktig evaluerande resurs, eftersom skribenten markerar att hennes tolkning är en av flera möjliga. I förhållande till SoL tycker jag övervägande yttranden fungerar bra. De tydliggör att det är skribenten själv som har gjort bedömningen, men att hon ställer sig öppen till alternativa synsätt. En överanvändning av övervägande yttranden kan dock göra dokumentationen vag och otydlig; det kan bli svårt att läsa ut reella förhållanden om alla yttranden modaliseras, och modaliseringarna kan också bli urvattnade och förlora sin tydligt övervägande funktion.

## 6.2 Evalueringar i Attitydsystemet

Om man beskriver evalueringarna i Attitydsystemet utifrån skalan positiv – negativ är positiva attityder betydligt vanligare än negativa. Det verkar alltså finnas en vilja hos skribenten att dokumentera det som man upplever som positivt i brukarens tillvaro. Jämfört med riktlinjerna i SoL kan detta betraktas som ett förhållningssätt som är både önskvärt och icke önskvärt. Att dokumentera positiva aspekter är önskvärt ur ett integritetsperspektiv, på så vis kan man undvika att kränka individen genom att bara skriva om sådant som är dåligt. Men ur ett ändamålsenlighetsperspektiv skulle man kunna betrakta ett överdrivet rapportering om positiva aspekter som överflödigt och oväsentligt. Vad spelar det egentligen för roll för verksamheten att en promenad var fin eller att vädret var soligt? Finns det en risk för att man undviker att rapportera om negativa aspekter genom att överdriva de positiva?

Den vanligaste typen av evaluering återfinns i underkategorin affekt i Attitydsystemet. Det stärker Nords (2008) påstående att affekt är den mest grundläggande attityden. Här är det ganska tydligt att de flesta evalueringarna är positiva. Särskilt vanligt är det att skriva ”NN mår bra”. Den typen av evaluering är så vanlig att den nästan framstår som stereotyp och något urvattnad. Menar verkligen skribenten att brukaren mår bra, eller bara att allting är som vanligt? Vad betyder det egentligen att *må bra*? Hur syns det att någon mår bra? Är det så att man i stället för att skriva ”allt är som vanligt”, som kanske inte låter så positivt, väljer det mer positivt klingande ”NN mår bra”? Endast ett fåtal gånger skriver man ”allt är som vanligt” eller ”allt är okej”, vilket tyder på att det är inte ett uttrycksätt som föredras av skribenterna. En anledning skulle kunna vara att de låter för negativa eller all dagliga. Men är inte livet ibland helt enkelt all dagligt och ”som vanligt”? En annan anledning till att man väljer att använda stereotypa standardfraser kan vara att de inger en känsla av trygghet hos de skribenter som kanske inte känner sig så säkra på att uttrycka sig skriftligen. Konsekvensen blir dock att betydelsen hos ”att må bra” förändras, så att yttrandet i praktiken slutar att vara evaluerande och snarare neutraliseras. Vill man då verkligen uttrycka att en brukare mår bra, får man kanske då använda ett starkare uttryck, som att hon är pigg eller glad.

Bedömande yttranden, som beskriver brukarens beteende som positivt eller negativt, används inte lika ofta som affekt. De signaleras ofta av tydliga plus- och minusord, men inte alltid. I exemplet ”NN avböjde bestämt” är bedömningen mer implicit eftersom *bestämt* varken är tydligt negativt eller positivt. I dessa fall är det läsaren som får bedöma beteendet som önskvärt eller icke önskvärt, och troligtvis vet skribentens kollegor tack vare situationskontexten hur de ska tolka yttrandet. I just detta fall kan man också fundera över ändamålsenligheten i att

dokumentera på vilket sätt brukaren har svarat. Hur relevant är det att dokumentera att brukaren svarar *bestämt*?

Bedömande yttranden kan fylla många olika funktioner. Ibland används de helt i enlighet med riktlinjerna i SoL, eftersom personalen behöver bedöma olika aspekter. Vad jag ändå tycker att man kan beakta är användningen av starkt värderande ord som att någon går *duktigt*. Betyder det att alla kan gå duktigt bara man vill? Om man inte går duktigt, hur går man då? Kan det inte vara så att brukaren i stället gör så gott hon kan? En mindre värderande formulering, som dock fortfarande är evaluerande, skulle kunna vara ”det gick bra att gå” eller ”NN klarade att gå tio meter”.

Överhuvudtaget tror jag att det är viktigt att man funderar över sina referensramar när man använder bedömande evalueringar. T.ex. skriver man ofta uppskattande om när en brukare är social eller pratglad. Det är säkert trevligare för personalen med sociala och pratglada brukare, men ska vissa personlighetstyper uppskattas mer än andra? Alla brukare kanske inte är sociala till sin natur. Samtidigt kan det vara viktigt att dokumentera en brukares humör. Om en person som vanligtvis är pratglad är lågmäld och inåtbunden en tid så kan det vara ett tecken på ohälsa som ska dokumenteras.

Uppskattande yttranden, som värderar personer, tings och förhållandens egenskaper, används inte i särskilt stor utsträckning i materialet. Det tror jag är en positiv tendens, eftersom uppskattande yttranden kan vara problematiska i förhållande till ändamålsenlighetskravet i SoL. När exempelvis en promenad beskrivs som *fin* skulle det kunna vara ett uttryck för skribentens personliga åsikt, vilken inte behöver dokumenteras.

Uppskattande yttranden som används för att beskriva brukarens fysiska egenskaper fyller däremot ofta en mer ändamålsenlig funktion, om de rapporterar om förhållanden som rör hälsovård. Frågar man att rapportera om hälsovård, och börjar beskriva exempelvis brukarens kläder eller frisyr, börjar man återigen röra sig mot gränsen för vad som är väsentligt i sammanhanget.

## 6.3 Appraisal-modellen

Jag uppfattar Appraisal-modellen som mycket fruktbar i den här studien. Med hjälp av modellens olika kategorier har jag kunnat få syn på just de evalueringar som intresserade mig och hur de används i texterna. Jag har dock inte använt mig av hela Appraisal-systemet eftersom det är mycket omfattande. Överhuvudtaget har jag sett få exempel på studier som lyckas täcka hela systemet. En sådan studie måste av naturen bli högst kvalitativ, alternativt mycket omfattande. En kritik mot Appraisal skulle kunna vara just att systemet är för omfattande, det är nästintill omöjligt att täcka in alla underkategorier. Forskare väljer därför att fokusera olika delar av systemet, och på så vis kan det bli svårt att generalisera de samlade forskningsresultaten. Dessutom gör den fina indelningen av underkategorier att kategorierna liknar varandra mycket, och det blir svårt att skilja dem ifrån varandra. Varje forskare tillämpar kategorierna på ett sätt som passar det studerade materialet, och därmed blir det svårare att dra generella slutsatser och att replikera andra studier utifrån Appraisal.

## 6.4 Slutsats och råd till arbetsplatsen

Efter att ha sammanvägt och jämfört de olika evalueringarna och deras underkategorier kan jag med riktlinjer i SoL som utgångspunkt dra slutsatsen att det behövs mer av vissa evalueringar medan andra kan användas mer sparsamt och med mer eftertänksamhet.

Den typ av dialogiska värderingar som tydliggör skillnaden mellan bedömning och faktisk omständighet, och som tydliggör källan för en uppgift, skulle kunna användas mera. Framförallt de attribuerande yttrandena, där brukaren citeras eller refereras, fyller den här tydliggörande funktionen. Man skulle också kunna bli bättre på att inom personalgruppen referera till varandra, och dessutom skulle man kunna skriva in sig själv i dokumentationen i större utsträckning genom att exempelvis använda formuleringar som ”jag tycker att det ser ut som...”.

Den typ av evalueringar som bör användas mer sparsamt och med eftertänksamhet återfinns inom Attitydsystemet. Framförallt bör man fundera över ändamålsenligheten när man värderar något eller någon på ett positivt eller negativt sätt. Det är inte alltid tydligt ändamålsenligt och relevant att beskriva en promenad, vädret eller brukarens utseende. Ofta är det dessutom oklart om det är brukaren eller skribenten som uppfattar en viss omständighet som negativ eller positiv. Skribenten bör därför alltid fundera över utifrån vilka referensramar hon beskriver något som positivt eller negativt, och ställa sig frågan: är det mina egna, arbetsplatsens eller brukarens värderingar och normer som återspeglas i dokumentationen? Behöver dessa referensramar nödvändigtvis gälla för alla?

Den här studien utgår ifrån att riktlinjerna i SoL bör fungera som en norm för dokumentationen. Men hur pass användbara är riktlinjerna? Mitt huvudsakliga intryck är att de reglerar dokumentationen inom ett stort antal verksamheter, och att dessa verksamheter skiljer sig åt väsentligt. Därför är de formulerade på ett mycket generellt sätt, och hur de bör tolkas i praktiken skiljer sig åt från verksamhet till verksamhet. Jag kan utifrån denna undersökning inte uttala mig om hur riktlinjerna bör utformas generellt, eftersom jag endast har studerat en av verksamheterna. Däremot följer här ett förslag på hur riktlinjerna skulle kunna se ut just på den undersökta arbetsplatsen (utifrån punkt 1 – 4 i 1.2.3):

1. **Markera tydligt varifrån en uppgift kommer.** Om det är brukaren själv som har lämnat informationen, skriv det i dokumentationen. Du kan t.ex. skriva ”Brukaren sa att hon har ont i ryggen”, eller ”Brukaren har ont i ryggen, enligt henne själv”. Om det är du själv som har gjort en bedömning, skriv t.ex. ”Jag tyckte hon såg ut att ha ont”.
2. **Markera tydligt skillnaden mellan dina egna bedömningar, brukarens upplevelser och faktiska omständigheter.** En faktisk omständighet innehåller inga uppgifter som kan kopplas till brukarens personliga upplevelser. En faktisk omständighet kan t.ex. vara ”Brukaren somnade klockan 21”. Om du däremot skriver om hur brukaren upplever en situation, skilj tydligt på *din* upplevelse av situationen och *brukarens* upplevelse av situationen. Skriv t.ex. ”Brukaren sa att hon uppskattade promenaden” eller ”Det verkade som att brukaren uppskattade promenaden.” Skriv inte bara ”Brukaren uppskattade promenaden” eftersom det då inte framgår om det är din eller brukarens upplevelse som dokumenteras.

3. **Formulera dig på ett respektfullt sätt, och värna om brukarens integritet.** Tänk på att brukaren själv ska kunna läsa dokumentationen utan att känna sig kränkt. Undvik därför att skriva nedsättande om brukaren. Undvik också att beskriva brukarens personlighet med värderande ord och uttryck som t.ex. ”otrevlig” eller ”sur”, och försök att hitta en mindre dömande variant som ”på dåligt humör idag”. Ibland är det nödvändigt att rapportera även om negativa förhållanden. Fundera då alltid över utifrån vilka övergripande normer och värderingar du utgår, och försök att vara kritisk mot dem.
4. **Fundera över om informationen du har lämnat är tillräcklig.** Försök att vara så specifik och konkret som möjligt när du dokumenterar. Om du t.ex. bara skriver att brukaren ”mår dåligt” kan en annan läsare ha svårt att förstå vad du menar. Syftar du t.ex. på brukarens fysiska eller psykiska tillstånd?
5. **Fundera över om informationen är väsentlig och relevant.** Utgå ifrån att dokumentationen endast ska handla om sådant som rör brukaren och som är relevant för verksamheten. Exempel på väsentlig information är sådant som rör brukarens välbefinnande, hälsa och sociala liv. Dina egna *personliga* upplevelser av en situation kan vara mindre väsentliga, om de inte kan kopplas till brukarens upplevelser på ett tydligt sätt.

# Referenser

- Ajagàn-Lester, L, Ledin, P & Rahm, H. "Intertextualiteter". I: Englund, B. & Ledin, P. 2003. *Teoretiska perspektiv på sakprosa*. Lund: Studentlitteratur.
- Bachtin, M. "Frågan om talgenrer". I: Hættner Aurelius, E. & Götselius, T. (red.) *Genreteori*. Lund: Studentlitteratur.
- Blåsjö, M. 2004. *Studenters skrivande i två kunskapsbyggande miljöer*. Stockholm: Acta Universitatis Stockholmiensis.
- Björkvall, A. 2003. *Svensk reklam och dess modelläsare*. Stockholm: Almqvist & Wiksell International.
- Chrystal, J. "Att ändra åsikt och ge plats för andra röster. Elevers ändringar efter responsamtal". I: Ledin, P. (red.) 2006. *Svenskans beskrivning: [SvB.] 28, Förhandlingar vid Tjugoåttonde sammankomsten för svenskans beskrivning, Örebro den 14-15 oktober 2005*. Örebro: Örebro universitet.
- Halliday, M.A.K.: "Språkets funskjoner" och "Å skape mening med språk.". I: Berge, K. L., Coppock, P. & Maagerø, E. 1998. *Å skape mening med språk*. Oslo: LNU/Cappelen.
- Hellspong, L & Ledin, P. 1997. *Vägar genom texten – Handbok i brukstextanalys*. Lund: Studentlitteratur.
- Holmberg, P. 2002. *Emotiv betydelse och evaluering i text*. Göteborg: Acta Universitatis Gothoburgensis.
- Holmberg, P & Karlsson, A-M. 2006. *Grammatik med betydelse: en introduktion till funktionell grammatik*. Stockholm: Hallgren & Fallgren.
- Hultman, T. G. 2003. *Svenska akademiens språklära*. Stockholm: Svenska akademien.
- Martin, J. R. & White P. R. R. 2005. *The language of evaluation: appraisal in English*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Nord, A. 2008. *Trädgårdsboken som text 1643–2005*. Stockholm: Acta Universitatis Stockholmiensis.
- Socialstyrelsen. 2008. *Handläggning och dokumentation inom socialtjänsten*. Västerås: Edita Västra Aros. Tillgänglig via: <http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2008/2008-101-1> [2010-04-26].
- Westberg, G. 2008. *Beskyddande pappor och oroliga mammor: evaluering och attityder i föräldralitteratur*. D-uppsats i svenska vid Institutionen för nordiska språk, Stockholms universitet.
- White, P. R. R. 2003. "An Introductory Course in Appraisal Analysis—Appraisal: An Overview". Tillgänglig via: <http://www.grammatics.com/appraisal> [2010-04-14].
- Wiksten Folkeryd, J. 2006. *Writing with an attitude: appraisal and student texts in the school subject of Swedish*. Uppsala: Acta Universitatis Upsaliensis

Utskrivet av: [REDACTED]

Avser person: [REDACTED]

## Alla kundens journalanteckningar

Datum: [REDACTED] -- 2010-03-29

2009-05-17	<b>Kontakttillfälle</b> [REDACTED] mår bättre idag, hon åt lunch i matsalen. Sedan efter lunch klippte jag hennes naglar.	[REDACTED] reg.datum 2009-05-17 13:2
2009-05-22	<b>Kontakttillfälle</b> [REDACTED] hade lite problem med magen. Jag har tvättat åt henne och gav nypon och blåbärssoppa att dricka. Det hjälpte mycket, enligt henne.	[REDACTED] datum 2009-05-2 20:4
2009-05-28	<b>Kontakttillfälle</b> [REDACTED] är trött. Hon kunde inte vara med på Gudstjänst.	[REDACTED] reg.datum 2009-05-28 14:1
2009-05-30	<b>Planerad och utförd insats</b> [REDACTED] klippte håret igår.	[REDACTED] reg.datum 2009-05-3 10:2
2009-05-30	<b>Kontakttillfälle</b> Tackade nej för sittgymna och bingo igår. Ville inte heller ta en promenad med personalen.	[REDACTED] reg.datum 2009-05-3 10:3
2009-06-03	<b>Kontakttillfälle</b> [REDACTED] har haft [REDACTED] på besök i dag.	[REDACTED] reg.datum 2009-06-03 19:2
2009-06-04	<b>Kontakttillfälle</b> [REDACTED] kände sig bra ikväll, men klagade på det dåliga vädret.	[REDACTED] reg.datum 2009-06-04 19:1
2009-06-08	<b>Insats som rör hälso- och sjukvård</b> [REDACTED] blev erbjuden att få sällskap ner till cirkelträningen men tackade nej till träningen.	[REDACTED] reg.datum 2009-06-09 11:1
2009-06-08	<b>Kontakttillfälle</b> [REDACTED] har duschat i dag. Mådde bra på morgonen men blev trött vid lunch, åt väldigt dåligt.	[REDACTED] reg.datum 2009-06-09 11:1
2009-06-08	<b>Kontakttillfälle</b> [REDACTED] mår inte bra vid middag, hon tackade nej till middag.	[REDACTED] reg.datum 2009-06-10 18:6
2009-06-10	<b>Planerad och utförd insats</b> [REDACTED] fick fotvård i fredags.	[REDACTED] reg.datum 2009-06- 14:6
2009-06-10	<b>Kontakttillfälle</b> [REDACTED] mår mycket bättre. Klagar inte så mycket över ont i ryggen som förut. Tackade nej för frågesporten idag.	[REDACTED] reg.datum 2009-06- 14:1
2009-06-17	<b>Kontakttillfälle</b> Lugn natt.	[REDACTED] reg.datum 2009-06-17 23:1
2009-06-19	<b>Kontakttillfälle</b> [REDACTED] var på Midsommar firandet igår. [REDACTED] mår bra.	[REDACTED] reg.datum 2009-06- 20:1
2009-06-20	<b>Planerad och utförd insats</b> [REDACTED] och jag satt i solen och tog en fika i dag.	[REDACTED] reg.datum 2009-06-20 20:1
2009-06-26	<b>Planerad och utförd insats</b> [REDACTED] deltog i bingo.	[REDACTED] reg.datum 2009-07-01 13:1
2009-06-26	<b>Planerad och utförd insats</b> [REDACTED] har fått sitt rum städad.	[REDACTED] reg.datum 2009-06-26 12:1
2009-06-27	<b>Kontakttillfälle</b> [REDACTED] var ute på fredags promenad och sedan spelade boll. Hon mår bra.	[REDACTED] reg.datum 2009-06- 14:1
2009-06-30	<b>Planerad och utförd insats</b> [REDACTED] får åka en tur i rullstol ut [REDACTED]. Hon är jätteglad och pratar glatt nästan hela tiden.	[REDACTED] g.datum 2009-06-30 15:1

# Exempel på evalueringar

Här finns en sammanställning över de olika språkexemplen. Vissa kategorier innehåller en mycket stor mängd exempel. För att göra den här sammanställningen överskådlig har jag begränsat antalet återgivna exempel till max 50 stycken per underkategori. Dessa exempel har jag valt ut slumpvis (i de fall där det totala antalet överstiger 50 stycken). Jag har också begränsat mig genom att inte återge alla identiska fall.

## 1 Dialogicitetsystemet

### 1.1 Motsägande evalueringar

K103	Hon däremot har sagt att det kliar i stjärten.
K173	NN blev erbjuden att gå på bingo men tackade nej.
K184	Äter och dricker bra, men ibland har hon problem med magen på nätterna.
K196	NN klagade på att schampoon försvann, trots att den kanske tagit slut
K2	Mår bra med är hungrig
K205	NN mycket piggare idag,men hade ont i ryggen fortfarande
K211	NN kände sig bra ikväll, men klagade på det dåliga vädret.
K212	Mådde bra på morgonen, men blev trött vid lunch.
K241	Annars mår hon bra,men känner sig lite trött!
K282	NN mår bra enligt henne själv nu på kvällen.
K303	NN hade svårt att somna på kvällen, sov dock gott på efternatten.
K307	NN har ätit så litet, men hon har druckit ganska bra.
K311	Hon har nästan inte ätit alls med har druckit näringsdryck
K406	NN är mycket trött idag,men hon har ätit och druckit bra.
K457	Idag klippte jag hennes naglar trots att NN ville inte.
K465	Men hon har ätit och druckit bra.
K468	NN var pigg på morgonen men efter lunchen vill lägga sig och vila.
K49	NN sitter med vid frågesporten, men hennes uttalanden stämmer inte alls in i sammanhanget.
K496	NN har ätit och druckit bra trots att hon mådde inte så bra.
K531	NN var trött men hon åt och drack bra.
K533	Lite trött men inte somnat i stolen under dagen.
K546	NN var trött i morse men ville komma upp för att äta frukost.
K547	Hon mår bra,men verkar på väg att bli förskylld!
K73	Men hon åt ingen middag.
K81	NN har duschat idag men hon är trött och klagar att hon har ont i baken
K9	NN har duschat idag, men hon är trött, ville inte komma till matsalen, åt ingen lunch, men drack närings dricka.
K98	NN åt dåligt vid middagen, verkar dock må bra
P1	Deltar i början i frågesporten, men somnar sedan vid bordet.
P201	NN mår bra men ville inte vara med på bingo på eftm!
P227	NN deltar i frågesport, men klagar mycket på att hon hör dåligt.
P273	NN sitter med när vi har frågesport, men är inte så pigg idag.
P396	Hon mår bra men hon är ganska trött.
P43	NN deltar i frågesport, men inte lika bra som vanligt.
PE21	NN skulle duscha idag, enligt meddelandet från personalen från gårdagen, men idag ville NN ej duscha.
PE7	NN blev erbjuden att komma ut på promenad, men hon tackade nej.

### 1.2 Attribuerande evalueringar

K103	Hon däremot har sagt att det kliar i stjärten.
K108	NN tackade nej till underhållningen idag.
K110	Sade hon kände sig tjock i halsen och att hon gjort det i ett par dagar.
K110	Säger att hon ej har besvär med att äta eller svälja.
K111	Tackade nej till middag.

## BILAGA 2

K115	Föreslog då toalettbesök till henne och hon sa ja.
K131	Sa till oss att hon är så sjuk och att vi måste lämna henne ifred!
K14	Tackade så mycket för allt!
K146	Enligt rapport haft diarre
K149	Tackade nej att vara med på söndags kaffe
K156	Hade ont i munnen enligt hon själv
K158	Ont i munnen enligt NN själv
K17	Sover bra på nätterna, enligt nattpersonalen.
K173	NN blev erbjuden att gå på bingo men tackade nej.
K189	NN tackade nej till sittgympan idag.
K198	Klagar att hon har mycket värk
K207	Det hjälpte mycket, enligt henne.
K211	NN kände sig bra ikväll, men klagade på det dåliga vädret.
K225	NN berättade för oss att idag var ett år sedan hin flyttade in på XXXXXXX och att det gångna året var bra.
K458	Enligt kvällspersonalen har NN inte kissat under dagen
K49	Enligt henne smakade smeten utsökt
K59	Hon har berättat mycket om hur det var förr och om hur hennes uppväxt varit.
K70	Hon säger att det svider.
K81	NN har duschat idag men hon är trött och klagar att hon har ont i baken
K92	Hon berättade för oss om sin barndom och uppväxt.
P115	Klagar ibland på att hon inte hör.
P116	Hon berättar att hon fått nytt batteri i hörapparaten.
P119	Vill vänta till våren/sommaren med lite längre promenader, säger hon.
P13	Blommorna och palmerna får henne att minnas Kenya berättar hon.
P141	Tycker det är härligt, säger hon.
P142	Säger att hon ej känner sig bra; varm och konstig.
P146	NN sa många gånger att hon tyckte att vädret var så skönt och behaglit.
P166	Säger att hon inte mår så bra.
P2	Hon säger då att hon tycker det är trevligt med frågor, och tycker det är trevligt med så många i matsalen.
P227	NN deltar i frågesport, men klagar mycket på att hon hör dåligt.
P23	Hon tycker om operamusik och –sång, säger hon
P248	Hon säger själv att hon känner sig pigg idag.
P264	Hon säger att hon hör dåligt.
P275	Hon berättade för mig att hon saknar sin syster Namn som hon skulle gärna vilja prata med i telefon.
P38	Hon tackade nej att vara med på underhållningen.
P4	Vi fikat efteråt berättar hon för mig om sina resor i Italien
P72	Hon var jättearg och skrek att jag med kollegan var elaka.
PE13	Hon tackar nej. Säger att hon inte mår bra och vill fortsätta att vila.
PE15	Hon förklarar att hon har värk i ryggen och framåt bröstet
PE16	Enl. personalen har NN tackat nej till frågesporten idag
PE21	Enligt henne så borde hon ha fått information om duschen idag igår
PE21	NN skulle duscha idag, enligt meddelandet från personalen från gårdagen, men idag ville NN ej duscha.
PE3	NN tackade nej att vara med på bingo
PE4	NN tackade nej att vara med på cirkelträning idag.
PE7	NN blev erbjuden att komma ut på promenad, men hon tackade nej.

### 1.3 Övervägande evalueringar

K100	NN verkade må så bra under e.m. samt kvällen.
K112	NN verkar må så bra.
K135	Verkar lite pigg nu på e.m.
K194	Det verkar att hon är på väg att bli försyld
K3	dessutom hade glömt åtminstone igår kvällen
K3	Hon kan behöva grindskydd
K3	Ingen synlig skada eller smärta.
K389	NN verkar må bra.
K450	Tycker NN verkar pigg idag.
K500	Allt verkar va frid och fröjd med henne.
K51	Verkar att hon trivs med oss på XXXXX
K513	Kan vara trött idag

## BILAGA 2

K52	Tycker det är väldigt från och till när det gäller hennes förflyttning
K522	NN verkade väldigt trött i morse.
K522	Efter en timme verkade hon lite piggare.
K61	De verkar komma bra överens.
K62	NN verkar väldigt förvirrad.
K62	Hon verka dock inte vara deprimerad utan bara förvirrad mer än vanligt.
K73	NN verkar må bra.
K98	NN åt dåligt vid middagen, verkar dock må bra
K99	Hon verkade tycka att det var väldigt kul.
P146	Hon verkade må bra!
P15	Verkar inte alls förstå hur det går till
P208	Hon verkar inte må så bra.
P242	Det är tydligen en plats som hon väl känner till sedan tidigare
P256	Hon verkar riktigt pigg och verkar lika intresserad av att följa med programmet på TV som att studera sin bok.
P322	NN ser riktigt pigg ut
P350	Hon njuter av massagen,säger hon själv!
P379	Själv tyckte hon att det kändes härligt efteråt!
P54	NN verkar må bra
P66	Noterar att hon och Namn trivs tillsammans.
P66	Båda verkar mycket nöjda med detta.
P82	Verkar må så bra.

## 2 Attitydsystemet

### 2.1 Affekt

K101	Hon orkade inte till slut försöka och var arg pga det.
K11	NN är pigg idag
K111	Hon var ledsen och ville gå och lägga sig.
K112	NN verkar må så bra.
K118	NN var mycket trött och ledsen och vill inte komma upp idag
K129	Var riktigt glad i hågen när jag kom in på kvällen och hon skoja och skratta. Det var roligt att uppleva.
K13	NN mår inte så pigg idag
K130	Var inte förtjust i janssons frestelsen under lunchen
K138	Åt väldigt lite under lunchen, gillade inte salt sill.
K14	Det gick faktiskt jätte bra, och NN var jätte duktig, glad och positiv.
K15	Hon tyckte att det var trevligt.
K184	Ibland har hon problem med magen på nätterna.
K187	NN mår inte bra idag.
K195	NN mår mycket bättre idag.
K197	Hon kände sig mycket trött idag.
K2	Mår bra
K204	Hon har väldigt ont i ryggen och har varit mycket ledsen över detta.
K211	NN kände sig bra ikväll, men klagade på det dåliga vädret.
K27	Hon hade en riktigt trevlig stund med alla andra boende
K282	NN mår bra enligt henne själv nu på kvällen.
K297	NN var ganska nedstämd i morse.
K3	Var orolig, desorienterad
K30	NN var ute i trädgården där hon tillsammans med sin syster njöt av solen.
K305	Senare på dagen var NN mycket trött.
K308	NN mått illa
K323	NN varit pigg och glad idag
K330	NN på gott humör
K335	Trött!
K35	Hon blev glad på detta
K350	De drack vin och åt snacks, de hade jätte trevligt tillsammans.
K367	Hon hade jätteroligt

## BILAGA 2

K389	NN verkar må bra.
K396	NN var mycket trött idag vid lunch.
K4	Ej orolig
K40	NN har varit på strålande humör nu på kvällen
K400	NN varit mkt trött på dagen
K408	Hon njöt av solen.
K43	Men vid middag blev hon trött
K441	NN:s dotter var på besök idag och var väldigt upprörd över att alla hennes nattlinnen hade försvunnit.
K450	Tycker NN verkar pigg idag.
K460	NN deltog med vår påskpyssel, Hon hade en riktigt trevlig stund med alla andra boende.
K49	NN var glad när hon hörde att vi skulle baka socker kakan
K5	NN mår bra.
K51	Nöjd och positiv.
K75	NN var på dåligt humör idag på f.m.
P14	NN har varit med i underhållning idag, hon tyckte det var roligt.
P152	Säger att hon ej känner sig bra; varm och konstig.
P23	Hon tycker om operamusik och –sång, säger hon.
P24	Hon var mycket glad.
P51	NN var utmattad imorse efter tandläkarbesöket.

## 2.2 Bedömning

K130	Gick jättebra med gåbordet.
K139	Var väldigt hjälpsam vid blöjbyte
K14	Efter övertalning, kom vi överens om att NN skulle försöka gå med gåbord med mig. Det gick faktiskt jätte bra, och NN var jätte duktig, glad och positiv.
K17	Dricker och äter bra.
K17	Sover bra på nätterna
K170.	Pratar gärna med de andra i matsalen och personalen
K177	NN ville inte vara på jubileum festen idag med de andra
K18	Tränade att gå och var jätteduktig
K24	Hon har tränade att gå och var jätte duktig.
K287	NN verkar må bra men lågmäld som vanligt
K3	Sovit lugnt och fint under natten
K314	NN har druckit ganska bra idag.
K317	Vägrade äta lunchen, ville endast lägga sig.
K329	Dricker fortfarande dåligt
K380	NN erbjöds vara med på bingo, men hon avböjde bestämt
K392	NN tackat bestämt nej till att lyssna på trubaduren i entrén. I övrigt gott med NN.
K406	NN är mycket trött idag, men hon har ätit och druckit bra.
K417	NN med på frågesport på em. Piggade till ordentligt & hängde med.
K43	NN var pigg vid lunch
K465	Men hon har ätit och druckit bra.
K51	Nöjd och positiv.
K56	Lyssnade intresserat och kommenterade de olika händelserna
K6	NN har ätit väldigt dålig idag
K60	Hon var väldigt glad och tacksam mot oss vid kvällsbestyren.
K61	De verkar komma bra överens.
K61	NN stod bra på benen vid sänggåendet
K62	NN verkar väldigt förvirrad.
K62	Har ingen riktig verklighetsuppfattning
K65	NN har ätit dåligt till lunch idag.
K67	Hon och en annan brukare satt och pratade glatt om deras livsminnen
K7	Sover oftast bra på nätterna
K76	NN pigg och tacksam för den hjälp hon får.
K79	NN mår bra, är pigg och pratglad.
K9	Ville inte komma till matsalen
K98	NN åt dåligt vid middagen, verkar dock må bra
P15	Verkar inte alls förstå hur det går till.
P20	NN spelar med mycket hjälp bingo.
P227	NN deltar i frågesport, men klagar mycket på att hon hör dåligt

## BILAGA 2

P230	NN är riktigt pigg idag. Svarar på många frågor under frågesporten.
P256	Hon verkar riktigt pigg och verkar lika intresserad av att följa med programmet på TV som att studera sin bok.
P264	Hon är riktigt duktig på att svara.
P37	NN är i början med på frågesporten, men stör sedan med att prata högt om sina problem.
P43	NN deltar i frågesport, men inte lika bra som vanligt.
P49	NN sitter med vid frågesporten, men hennes uttalanden stämmer inte alls in i sammanhanget. Mycket förvirrad.
P61	Hon måste hela tiden ha hjälp och frågar titt som tätt vad spelet går ut på.
P66	De pratar gärna med varandra och hjälper också till när det behövs dem emellan.
P72	Hon var jättearg och skrek att jag med kollegan var elaka.
P82	Väldigt socialt under dagen.
PE2	NN erbjöds frågesport men orkade ej
PE21	NN är mycket vaken och deltar i frågesport både genom att svara och kommentera

### 2.3 Uppskattnig

K169	Det blev en väldigt fin tillfället att umgås med alla.
K26	NN har varit ute på en fin promenad
K35	Hon har varit på en fin promenad
K420	Det var en väldigt fin stund som alla boende tillbringade tillsammans
K432	NN var ute på en fin promenad med mej.
K49	Enligt henne smakade smeten utsökt.
K63	Brukaren var väldigt smutsig och dan vid nedre toalett.
P125	Hon har bra minne.
P141	Tycker det är härligt, säger hon.
P146	NN sa många gånger att hon tyckte att vädret var så skönt och behaglit.
P18	Utflyjt var lyckat. [utflykten]
P18	Hon blev glad och mycket pratat om gamla goda tiden
P24	NN har varit ute under sitt egen tid det var på fin promenad.
P3	Under vår egen tid satt vi ute i trädgården, det var soligt.
P322	NN ser riktigt pigg ut
P33	Under vår egen tid var vi på en fin promenad.
P381	jag klädde henne och fixade håret, hon är jätte fin!

Stockholms universitet  
106 91 Stockholm  
Telefon: 08-16 20 00  
[www.su.se](http://www.su.se)



**Stockholms**  
universitet