



GÖTEBORGS UNIVERSITET
INSTITUTIONEN FÖR SOCIALT ARBETE

Kontaktperson sökes

En kvalitativ studie om vänskap i kommunal regi

Socionomprogrammet

C-uppsats, ht 2009

Författare: Pia Hilmersson
 Maria Johansson

Handledare: Jörgen Lundälv

ABSTRACT

Titel	Kontaktperson sökes <i>En kvalitativ uppsats om vänskap i kommunal regi</i>
Författare	Pia Hilmersson och Maria Johansson
Nyckelord	Kontaktperson, rekrytering, utbytesteori, delaktighet

Det är ett stort antal kommuner som inte klarat av sitt ansvar att verkställa samtliga beslut om insatsen kontaktperson enligt *Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade*. Det är kommunerna som rekryterar kontaktpersoner och de i sin tur utför sitt uppdrag på ideell basis.

Uppsatsens huvudsakliga syfte är att undersöka, beskriva och jämföra två föreställningar och studera vilka likheter och skillnader som finns, för att få fram förklaringsmodeller till varför kommunerna inte klarar av att verkställa samtliga beslut. Det som undersökts är, vad kontaktpersonens utbyte är i uppdraget och hur de uppfattar att de genom insatsen skapar delaktighet för brukaren.

De två teoretiska perspektiv och det centrala begrepp som stöder uppsatsens syfte och problemformulering är organisationsteori, utbytesteori och delaktighet. Teorierna och det centrala begreppet fungerar också som stöd för analysen och de slutsatser som presenteras i uppsatsens avslutande del.

Konklusionerna är att innehållet i besluten har förändrats över tid och att detta har bidragit till att rekryterarna inte hittar rätt person för uppdraget. I uppsatsens analys har det framkommit, för att hitta rätt person behöver rekryterarna precisera sitt budskap vid rekrytering genom att göra en medveten annonsering som har föregåtts av en analys av behovet, som i sin tur utkristalliserar kontaktpersonens egenskaper. I rekryteringannonserna benämns egenskaperna i allmänna ordalag medans kontaktpersonerna ser bakom det allmänna och använder sig av uttryck som är mer personliga för individen och hur de utformar sitt uppdrag.

I undersökningen har det framkommit tre olika former av utbyte, att ha kul, att få känna sig behövd och att få en egen personlig utveckling. I uppsatsens analys framläggs det också att kontaktpersonen upplever att de skapar delaktighet för brukaren i samhället. Men att flera av kontaktpersonerna använder ett mer professionellt förhållningssätt i form av att ha ett pedagogiskt syfte i uppdraget.

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

1 INLEDNING.....	1
2. SYFTE OCH PROBLEM.....	2
2.1 Problemformulering	2
2.3 Bakomliggande syfte.....	2
2.4 Avgränsningar	2
2.5 Ordförklaringar	3
3. BAKGRUND	4
3.1 Socialpolitisk utveckling.....	5
3.2 Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS	6
3.3 Insatsen Kontaktperson	7
4 TIDIGARE FORSKNING	8
5. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER OCH CENTRALA BEGREPP	10
5.1 Utbyteteori	10
5.2 Organisationsteori	11
5.2.1 Rekrytering	12
5.3 Delaktighet	13
5.4 Teoretisk ram.....	14
6. METOD OCH MATERIAL	15
6.1 Val av kvalitativ metod.....	15
6.2 Intervjuer.....	15
6.3 Fokusgrupper	16
6.4 Val av ansats.....	16
6.5 Val av analysmetod.....	17
6.6 Val av undersökningsinstrument.....	17
6.7 Urval - bortfall.....	17

6.8 Materialinsamling.....	18
6.8.1 Materialinsamling från annonser	19
6.8.2 Litteratursökning	19
6.9 Etiska ställningstagande	20
6.10 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet.....	20
6.11 Förförståelse	21
6.12 Uppsatsens fortsatta disposition	21
7. RESULTAT	23
8. ANALYS	38
8.1 Konklusioner	46
9. DISKUSSION.....	47
9.1 Vidare forskning	49
10 REFERENSER.....	50

1 INLEDNING

I Sverige har vi demokrati genom allmänna val, var i vi som medborgare får medbestämmanderätt. Genom våra röster är vi en del av lagstiftningen. Men vad kan medborgaren göra när samhället inte kan leva upp till de lagar som vi genom våra röster instiftat? Vad är det som gör att samhället inte klarar av att utföra olika insatser, som människor har rätt till enligt lag? En del i vårt uppsatsarbete är att undersöka vad det kan finnas för orsaksförklaringar bakom att kommuner runtom i landet inte alltid klarar av att verkställa samtliga beslut enligt *Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade*, LSS, som rör insatsen kontaktperson.

Statistik i Statens offentliga utredningar (2004:118) visar att hälften av de ärenden som inte verkställs enligt LSS rör insatsen kontaktperson. December 2003 uppgick dessa ärenden till 1141 stycken och blir med det den överlägset största andelen av ej verkställda beslut enligt LSS. Personer med omfattande funktionshinder blir särskilt utsatta när välfärdssystemet inte kan erbjuda dem den insats de blivit beviljade enligt lag. För personer med funktionsnedsättningar kan insatsen kontaktperson vara det som ger dem möjlighet till att känna delaktighet i samhället på villkor som inte kan erbjudas av det befintliga nätverket.

Den insats som kontaktpersonen gör har ett lågt medialt värde och i de reportage vi läst om kontaktpersoner är det relationen som tas upp. I artiklarna visar reportrarna på att relationen har vänskapskaraktär och att det är frågan om ett gemensamt vänskapsutbyte. I ett flertal kommuners rekryteringsannonser används begreppet kompis. Detta är ytterligare en del i vår uppsats som vi vill undersöka. Är denna profilering av uppdraget överensstämmande med kontaktpersonens inställning till uppdraget. Vilken inställning har kontaktpersonen till sitt uppdrag? Finns det motiv om egen vinning bakom det som ses som ett osjälviskt ideellt arbete?

Personer med funktionshinder har genom förändringar i samhällsstrukturen fått en ökad tillgång till de sociala sammanhang där andra människor bor och lever. Men trots detta lever de oftast ett ensamt liv (Ringsby Jansson, 2004). LSS har som intention att genom insatsen kontaktperson bryta isolering. Samtliga brukare som har blivit beviljade insatsen kontaktperson får inte insatsen, då kommunerna inte har lyckats med att rekrytera tillräckligt med kontaktpersoner. Det är mot en sådan förståelsehorisont vi vill undersöka vad det kan vara som gör att kommuner inte kan erbjuda personer med funktionshinder den insats de har rätt till enligt LSS. Har insatsen kontaktperson enligt LSS blivit ett politiskt beslut som det inte finns möjlighet att genomföra fullt ut i alla kommuner?

2. SYFTE OCH PROBLEM

Syftet med uppsatsen är att undersöka, beskriva och jämföra två föreställningar och studera vilka likheter och skillnader som kan finnas. De föreställningar vi kommer att jämföra är kontaktpersonens inställning till uppdraget och dennes uppfattning om vilka egenskaper kontaktpersonen bör ha och kommunernas uppfattning (genom materialinsamlingen) tillsammans med rekryterarens uppfattning om vilka egenskaper kontaktpersonen bör ha. Vi vill också undersöka om kontaktpersonens och rekryterarens motiv för anställning stämmer överens och om kontaktpersonen upplever att anställningen skapar delaktighet för brukaren i samhället.

2.1 Problemformulering

Beslut om insatsen kontaktperson skall verkställas omgående, efter tre månader kan kommunen åläggas en avgift om de misslyckas. En del av kommunerna i Sverige har inte möjlighet att verkställa alla beslut, om kontaktperson enligt LSS, inom rimlig tid. Vi vill undersöka om detta beror på kommunernas processer och formuleringar i rekryteringen av kontaktpersoner och om dessa rekryteringsformuleringar bygger på kontaktpersonernas egna upplevelser av egenskaper och intressen.

2.2 Frågeställning

Uppsatsens problemformulering har utmynnat i följande tre preciserade frågeställningar:

1. Vilka metoder och formuleringar använder kommunerna sig av i rekryteringen av kontaktpersoner?
2. Hur beskriver kontaktpersonen sitt uppdrag?
3. Hur uppfattar kontaktpersonen att insatsen påverkar brukarens delaktighet i samhället?

2.3 Bakomliggande syfte

Att kunna utveckla metoder och strategier vid rekrytering av kontaktpersoner. Med metod avses tillvägagångssätt vid rekrytering av kontaktpersoner. Med strategi avses hur rekryteringen utformas från webbannons till att kontaktpersonen har påbörjat sitt uppdrag.

2.4 Avgränsningar

Undersökning kommer endast att utgå ifrån kontaktpersoner som har uppdrag utifrån LSS. Kontaktpersoner som har uppdrag enligt *Socialtjänstlagen*, SoL har valts bort, då den lagen har en annan distinktion vad det gäller mål med insatsen. SoL har som mål med att bevilja bistånd i form av kontaktperson att det skall ge möjlighet till *skäliga levnadsvillkor* medan LSS använder sig av distinktionen *goda levnadsvillkor*. Undersökning kommer att rikta sig till kommuner som har hemsidor på webben. Urvalet kommer att ske bland aktiva kontaktpersoner som har haft en uppdragstid om minst två år. Ingen kommer att exkluderas utifrån ålder eller kön.

2.5 Ordförklaringar

Ansatsen är att reda ut olika definitioner som används i uppsatsen.

- **Annonser**

När begreppet annons används syftar det till det sätt som kommunerna har valt att presentera sitt behov av kontaktpersoner på webben. I de fall där det i uppsatsen syftas till andra medier skrivs detta ut.

- **Brukare**

Begreppet *brukare* började användas under 1980-talet inom offentlig förvaltning. Eftersom begreppet i dag stundtals används utan eftertanke om sammanhanget (Dahlberg & Vedung, 2001) kommer här att redogöras för vad begreppet syftar till i uppsatsen. Med begreppet *brukare* syftas till de personer som beviljats insatsen kontaktperson utifrån *Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade*.

- **Formuleringar**

Med *formuleringar*, innehållsmässiga formuleringar, avses den skriftliga och den verbala kommunikationen som sker mellan rekryterare och personer som visar intresse för att åta sig uppdraget kontaktperson.

- **Funktionshinder/funktionsnedsättning**

Med *funktionsnedsättning* avses nedsättning av fysisk, psykisk eller intellektuell funktionsförmåga (www.regeringen.se I).

Funktionshinder har den som har rätt att ta del av den service som är avsedd för personer ur denna grupp, (SOU 2000:38) och i uppsatsen avses den grupp som tillhör någon av LSS tre personkretsar. Med *funktionshinder* avses också den begränsning som en funktionsnedsättning innebär för en person i mötet med det sociala eller fysiska samhället (www.regeringen.se I).

- **Funktionshinderpolitik**

Begreppet handikappolitik har reviderats då detta enligt Socialstyrelsens terminologiråd ersatts av begreppet *funktionshinderpolitik* (www.regeringen.se I). Funktionshinderpolitik har samma innebörd som det tidigare begreppet handikappolitik. I uppsatsen användes båda begreppen synonymt.

- **Kontaktperson**

Med *kontaktperson* avses den fysiska personen till skillnad mot insatsen kontaktperson (se 3.3) som är den beviljade insatsen enligt LSS.

- **Rekryterare**

Med *rekryterare* avses i uppsatsen de personer som anställer kontaktpersoner.

3. BAKGRUND

Att som brukare ha en kontaktperson är att erbjudas möjlighet att ta del av det sociala livet i samhället. Att vara kontaktperson är ett ideellt uppdrag där man mot en ringa ersättning får möjlighet, att genom insatsen skapa delaktighet i samhället för brukaren. Insatsen kontaktperson skall fungera som ett personligt stöd för personer med funktionshinder. Den skall underlätta till ett självständigt liv i samhället genom att tillgodose behovet av en medmänniska när det sociala nätverket är bristfälligt. Kontaktpersonen har till uppgift att hjälpa till att bryta den enskildes isolering genom samvaro och hjälp till fritidsverksamhet. Vår välfärd och delaktighet i samhället bygger till stor del på de sociala relationer vi har eller skaffar oss. De sociala relationerna är inte bara ett behov utan också en resurs för individen. En god relation kan vara ett stöd som underlättar i vardagen, där ytliga kontakter kan vara en påfrestning (Tideman, 2004). Att ha ett stort fritidsutbud innebär inte automatiskt att det ger större livskvalité. Livskvalitén kan också skapas genom att det finns sociala kontakter och att dessa ger inspiration och stöd till att delta i samhällsutbudet (Tideman, 2000).

Den verksamhet i kommunerna som styrs av LSS har under de senaste tio åren expanderat och blivit ett av dess snabbast växande utgiftsområden. Kommunerna arbetar hårt för att möta de ökade behoven, men har trots stora ansträngningar inte alltid lyckats (Gotthard, 2002). I Statens offentliga utredningar, SOU (2004:118) går detta att utläsa genom statistik att hälften av alla ärenden dvs. 1141 ärenden som inte verkställt gäller insatsen kontaktperson enligt LSS. Utredningen tar också upp att, förutsättningarna för att med ett gott resultat kunna rekrytera kontaktpersoner bör förbättras. Socialstyrelsen gav i mars 2009 ut statistikrapporten *Personer med funktionsnedsättning – insatser enligt LSS år 2008*, med aktuella siffror från oktober 2008. Statistiken grundar sig på uppgifter från landets 290 kommuner. Drygt 58 700 personer hade en eller flera insatser, undantaget insatsen råd och personligt stöd som utförs av landstingen. Antalet insatser uppgick vid denna tidpunkt till knappt 109 000. Insatsen kontaktperson stod för cirka 18 400. Enligt statistiken har insatsen kontaktperson ökat de senaste åren. 2003 hade 15 200 personer beviljats insatsen och 2008 var antalet beviljade insatser uppe i 18 400. Insatsen kontaktperson är en av de vanligaste insatserna för dem som tillhör personkrets ett (se punkt 3:2). Hela 87 procent av dem som har rätt att ansöka om insatser enligt LSS tillhör denna personkrets, mot tre procent i personkrets två och tio procent i personkrets tre. Av de 109 000 beviljade insatserna gavs 69 700 till personer i åldersgruppen 23-64 år. Insatsen kontaktperson var i denna åldersgrupp bland den vanligaste insatsen. Ungefär lika många män som kvinnor beviljas insatsen kontaktperson enligt LSS (www.socialstyrelsen.se)

Rapporten (2008:68) *Beviljats men inte fått 9:e året*, från Länsstyrelsen i Västra Götaland visar att kommunerna inte kan verkställa samtliga beslut om kontaktperson enligt LSS. Detta är dock inte ett skäl för att ge avslag till dem som ansöker om insatsen. Det är den enskildes behov som skall ligga till grund för beslutet. Det är individens behov som skall prövas och inte kommunens förmåga att verkställa beslutet (Bergstrand 2009). Ett gynnande beslut enligt LSS skall verkställas omgående. Detta handlar om den enskildes rättssäkerhet och tilltron till att den

beviljade insatsen verkställs och stämmer överens med det fattade beslutet. En kommun kan inte hänvisa till resursbrist när ett biståndsbehov finns, allt enligt beslut fattat av JO, juni 1999. Från och med juli 2008 har kommunerna en skyldighet att rapportera till Länsstyrelsen om beviljade insatser som de inte verkställt, inom tre månader. Länsstyrelsen kan då ansöka om en särskild avgift hos Länsrätten som åläggs de kommuner som inte klarat av att verkställa beslut. Flera kommuner i Västra Götaland redovisar fortfarande att de inte kan verkställa samtliga beslut om kontaktperson enligt LSS, inom tre månader. Trots skyldigheten att rapportera har det inte minskat det totala antalet ej verkställda beslut i länet (www.lansstyrelsen.se).

3.1 Socialpolitisk utveckling

Ett viktigt socialpolitiskt område är samhällets insatser för människor med omfattande funktionshinder. *Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade*, LSS, trädde i kraft den 1 januari 1994 och kom till efter en lång tid av funktionshinderpolitisk utveckling. Från 1800-talets institutionsbyggande har funktionshinderpolitiken tagit vägen in i en modern omsorg för personer med funktionsnedsättningar, där individen sätts i centrum. Funktionsnedsättningar ansågs, innan 60-talets radikalering, ha sitt ursprung ur medicinska perspektiv och i Sverige fanns det som mest 16 000 institutionsplatser. Boken *Folkhemmets bakgård* som kom ut 1967 sägs vara särskilt betydelsefull för debatten och kom att bli ett startskott för den socialpolitiska radikaleringen. I den tidens anda startades proteströrelsen Anti-Handikapp som definierade funktionsnedsättningar som socialt problem. De såg funktionshinder som konstruktioner av samhällets otillgänglighet, attityder och oförståelse. Under 1970-talet fick även det miljörelativa begreppet genomslag i det offentliga Sverige och frågor om funktionshinder hamnade på den samhällspolitiska agendan. Funktionshinder kom att ses som något som uppstod i relation till miljön och en ny lagstiftning antogs för att göra samhället mer tillgängligt för personer med funktionsnedsättningar (Brusén & Printz, 2006).

Den socialpolitiska utvecklingen fortsatte i Sverige och 1989 tillsatte regeringen en handikapputredning för att få in ytterligare underlag till sitt reformarbete. Målet med utredningsarbetet var att undersöka situationen för personer med omfattande funktionsnedsättningar samt kartlägga och analysera de insatser som görs för dem inom socialtjänsten och habiliteringen. Handikapputredningen överlämnade sitt slutbetänkande till regeringen 1992 och året därpå lade regeringen fram ett förslag till riksdagen. Förslaget innehöll en omfattande reformering av handikappolitiken och i förslaget ingick LSS, som riksdagen tog beslut om i januari 1994 (Bergstrand, 2009). Lagen är en rättighetslag som bygger på att personen själv efterfrågar insatsen. Individens inflytande är navet i hela reformen och i LSS stadgar om medbestämmande och integritet. I ljuset av den ekonomiska kris som rådde under 90-talet kan förbättringen ses som ett politiskt uttryck för en önskan att bevara skäliga levnadsvillkor för personer med omfattande funktionsnedsättningar. Reformens mål var inte enbart att göra den fysiska miljön tillgänglig utan också att personer med funktionsnedsättningar skulle kunna ta del av det sociala samhällslivet (SOU 2000:38). En uttalad målsättning med LSS var att förbättra möjligheten för människor med funktionsnedsättningar att påverka sin egen livssituation. I lagen

föreskrevs att den enskilde skall ha ett personligt inflytande över både planering och genomförandet av de aktuella insatserna (Barron, 2000).

FN:s generalförsamling antog i december 2006 konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättningar. Knappt två år senare antog Sverige konventionen, som trädde i kraft i januari 2009. Syftet med konventionen är att hjälpa personer med funktionsnedsättningar att undanröja hinder, för att de skall kunna få sina mänskliga rättigheter tillgodosedda. Konventionen innebär inte några rättigheter i sig. Men det finns ett antal regler, som inte kan jämföras med lagar, som varje undertecknat land har lovat att följa (www.regeringen.se II).

Regeringen tillsatte 2004 en kommitté vars uppdrag var att göra en översyn av LSS-lagen. Den centrala frågan var, hur denna lag fungerar som redskap för att uppnå de funktionshinderpolitiska målen. Översynens intention var att utgå ifrån ett funktionshinderperspektiv och att studera hur lagen tillämpas i praktiken, samt att undersöka vilka andra faktorer som är avgörande för hur personer med funktionsnedsättningar skall kunna leva som andra. 2008 gav LSS-kommittén ut rapporten *Möjlighet att leva som andra* (SOU 2008:77) som förordar att LSS skall finnas kvar. Kommittén rekommenderar också att ett antal förändringar i lagen bör ske, för att ge personer med funktionsnedsättningar än bättre förutsättningar att kunna leva som andra. Kommittén anser vidare att socialstyrelsen bör få i uppdrag att samla in kunskap och metoder om rekrytering av kontaktpersoner. De bör belysa framgångsfaktorer och titta på möjliga återgårdar för att på lång sikt trygga rekryteringen av kontaktpersoner enligt LSS. Den nya LSS lagen kommer att träda i kraft tidigast år 2010 (SOU 2008:77).

3.2 Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS

LSS är en rättighetslag som funnit sedan januari 1994 och den innebär att kommuner och landsting skall ge personer under 65 år med omfattande funktionshinder stöd och service. För att bli beviljad insatser enligt LSS måste den sökande tillhöra någon av lagens tre personkretsar. Vilka definieras enligt följande i lagens första paragraf:

1. personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd
2. personer med betydande begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder, föranlett av yttre våld eller kroppslig sjukdom
3. personer med andra stora och varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som ger betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och som har ett omfattande behov av stöd

I de två första personkretsarna görs bedömningen utifrån ett diagnostiskt perspektiv. Diagnosen är det som fastställer om individen skall tillhöra personkretsen. I den tredje personkretsen görs bedömningen utifrån individens svårigheter i det dagliga livet och dennes behov av stöd och service. Diagnosen, skälet eller typen av funktionshinder tas inte hänsyn till vid denna bedömning. Samtliga

bedömningsgrunder skall vara uppfyllda för att man skall tillhöra en personkrets (www.liv.se).

LSS har som mål att ge personer med funktionshinder en förbättrad livssituation med hjälp av tio insatser. Insatserna finns preciserade under 9 §. Den första insatsen ansvarar landstinget för och de övriga ansvarar kommunen för. Insatserna för särskilt stöd och service är:

1. Rådgivning och annat personligt stöd.
2. Personlig assistans.
3. Ledsagarservice.
4. Biträde av kontaktperson.
5. Avlösarservice i hemmet.
6. Korttidsvistelse utanför det egna hemmet.
7. Korttidstillsyn för skolungdom över 12 år utanför hemmet.
8. Barn eller ungdomar i familjehem eller bostad med särskild service.
9. Bostad med särskild service eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna.
10. Daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder (Erman, 2008).

3.3 Insatsen Kontaktperson

De som ansöker om insatsen kontaktperson skall tillhöra någon av de tre personkretsarna. Insatsen är frivillig och kostnadsfri och ansökan om insatsen skall komma från den sökande själv, dess vårdnadshavare, god man eller förvaltare. Det är kommunen som utreder behovet, fattar beslut och verkställer insatsen (Gotthard, 2002).

Insatsen skall enligt förarbete till LSS ses som ett icke-professionellt stöd som ges av en person med stort engagemang och intresse för andra människor. Det bör inte ställas krav på någon särskild yrkeskompetens hos kontaktpersonen. Det skall vara en person som är en medmänniska, deltar i fritidsaktiviteter samt bistår i frågor som inte kräver expertkunskap (Vejde & Olofsson, 2006). För att bli kontaktperson krävs inte några uttalade kvalifikationer utan det är den sökandes val som bör vara det som avgör vem som utses. En kontaktperson kan dock behöva stöd i form av t.ex. handledning och viss utbildning (Bergstrand, 2009).

En kontaktperson har tystnadsplikt och i *Sekretesslagen* jämställs verksamhet enligt LSS med socialtjänsten. Enligt Sekretesslagen 7 kap. 4 § är det sekretess inom socialtjänsten i avseende uppgifter om enskilda personliga förhållanden om det inte står klart att uppgiften kan röjas utan att personen eller någon närstående lider skada (Clevesköld & Thunved 2007).

4 TIDIGARE FORSKNING

Trots att insatsen kontaktperson har funnits sedan lagen om LSS infördes 1994 och att det idag finns ca 18 400 kontaktpersoner, är forskningsmaterialet obefintligt. Trots intensiva sökningar gällande tidigare forskning om kontaktpersoner har det ej gått att hitta något material. Det finns dock en ännu ej publicerad pågående vetenskaplig studie med arbetsnamnet "*Nära Vänskap? – En analys av insatsen Kontaktperson enligt LSS*" av Ove Mallander. Uppsatsförfattarna har tagit del av rapporten och den kommer här att presenteras i form av det som är relevant för uppsatsen. Rapportens två syften, det explorativa och det analytiska syftar till att förstå och förklara själva insatsen kontaktperson och undersöka hur kontaktpersonerna definierar sitt uppdrag. Fokus är således på kontaktpersonerna och deras relation till den uppdragsgivande organisationen. Mallander använde sig bland annat av omfattande enkätundersökningar och intervjuer för sin datainsamling.

Mallanders slutsatser i undersökningen är att han kan urskilja tre huvudsakliga mönster när han undersöker hur intresserade kommer i kontakt med uppdraget kontaktperson. Han ser *rollbrytaren*, som tidigare har haft uppdrag eller som har en bakgrund i allmän vård och omsorg. *Nyorienteraren*, som av olika anledningar söker något meningsfullt i tillvaron som att t.ex. att hjälpa någon annan och då utifrån en förmedling av sina egna erfarenheter och kunskaper. Slutligen den *externinitierade karriären*, som kan ha något utanför de egna motiven som inspirerat till att ta uppdraget. Det som nämns kan vara vänner, idéer utifrån, slumpmässiga händelser etc. I det som kan upplevas som svårigheter för kontaktpersonen har Mallander identifierat två huvudsakliga hinder, *allmänna hinder* och *gränssättningsproblem*. Dessa hinder förekommer långt mer uttalat när kontaktpersonen har brukare med psykiska funktionshinder än då brukaren har andra typer av funktionshinder. Kontaktpersonens motiv för att åta sig ett uppdrag framkommer utifrån en uppdelning i *överindividuella*, *brukarcentrerade* och *egencentrerade* skäl. Ur dessa urskildes tre huvudsakliga grupperingar, *altruister* och *kompiscoacher*, som angav oegennyttiga motiv respektive motiv förknippade med brukarens utveckling. De grupperna var små i förhållande till den största gruppen, som Mallander benämner som *speglare*. De angav att de själva mår bra i relationen. I gruppen *speglare* gjordes ytterligare en uppdelning, *behövda samariter* och *upplevarna*. Förklaringen till de *behövda samariterna* var att de mår bra när brukaren mår bra. *Upplevarnas* motiv var att behållningen var brukaren och mötet med denne och de kunskapsmässiga perspektiv relationen gett. Kritik mot Mallanders studie är att den pågått över en längre tid sedan 2002 och därför kan tappa i relevans till det undersökta ämnet, då förutsättningar över tid kan ha förändrats.

Karin Ljuslinders (2002) studie om handikappsdiskurser 1956-2000 i Sveriges Television, SVT presenteras här. Hon anser att det är viktigt att studera medierna eftersom de är vår tids största spridare av kulturella värderingar och föreställningar. Genom att ensidigt berätta om företeelser i samhället befästs föråldrade uppfattningar (www.nordicwelfare.org). Ljuslinders studie från 2002 undersöker hur samtliga program i SVT presenterade företeelser som benämndes funktionshinder, handikapp, funktionshindrade människor eller andra liknande benämningar. Hon ville också undersöka medierepresentationernas relationer till handikappolitiska

målformuleringar och förslag till fullbordande. Hon kommer i sin forskning fram till att det utmärkande för program om funktionsnedsättningar och handikapp har varit normaliseringsuppvisningen. Med det menar Ljuslinder att det i SVT sedan 1950-talet getts exempel på hur personer med funktionshinder har realiserat målen för det kulturellt accepterade normala. Med detta vill hon säga att SVT normaliseringsuppvisning är starkt kopplad till de handikappolitiska målen om normalisering under 1960-talet. Hon menar att SVT ger förenklade stereotypiska avbildningar och sällan eller aldrig porträtterar personer med funktionshinder som komplexa individer. Under 1990-talet förändrades de funktionshinderpolitiska målen och kom att fokusera på att personer med funktionsnedsättningar skulle kunna ta del av det sociala samhällslivet. Ljuslinder menar att SVT inte förändrat sin presentation eller representation av personer med funktionsnedsättningar i takt med att målen för funktionshinderpolitiken förändras. Det hon tar upp som positivt är SVT:s bevakning av den utveckling som sker inom lagstiftningsområdet. Hon nämner bland annat att de i sin rapportering tar upp svårigheterna i att verkställa LSS-beslut. Att enbart använda sig av de statliga kanalerna ger dock en ensidig bild av hur personer med funktionshinder presenteras i media. De resultat Ljuslinder presenterar blir trovärdiga utifrån att hon undersökt rikskanalernas presentation och representation av personer med funktionsnedsättningar. Men utifrån att vi människor konstruerar vår bild av samhället utifrån flera olika intryck blir hennes resultat inte allmängiltiga. Det hon kommit fram till blir heller inte generaliserbart då SVT endast är en del av de medieutbud som presenterar och representerar personer med funktionshinder.

Ljuslinders bidrag till uppsatsen är att den tar upp för oss det relevanta ämnet hur personer med funktionsnedsättningar presenteras. Vi kommer i studien behandla funktionshindrades olika fritidsintressen utifrån att de skall väcka intresse till att bli kontaktperson. Mallander har, som i uppsatsen, gjort relevanta upptäckter att kontaktpersoner kan kategoriseras utifrån deras utbyte av insatsen. Rapporten blir intressant utifrån att den bekräftar de fynd som är gjorda utifrån kontaktpersonens utbyte i denna uppsats.

5. TEORETISKA UTGÅNGSPUNKTER OCH CENTRALA BEGREPP

I detta kapitel presenteras två teoretiska perspektiv och ett centralt begrepp som stöder uppsatsens syfte och problemformulering. Teorierna och det centrala begreppet fungerar också som stöd för den empiriska analysen och de slutsatser som presenteras i uppsatsens avslutande del. Avsnittet inleds med utbytesteorin, men kommer i analysen endast att användas utifrån kontaktpersonens perspektiv och då både som mottagare och sändare. Därefter presenteras organisationsteorin som används för att belysa problemet att vissa kommuner inte klarar av att verkställa samtliga beslut om insatsen kontaktperson. Problemet ses utifrån ett organisatoriskt perspektiv med hjälp av begreppet rekrytering. Till sist behandlas begreppet delaktighet då det har en central roll inom funktionshinderpolitiken. Det finns också med i LSS och som ett mål, dvs. att skapa delaktighet för brukaren i samhället, inom insatsen kontaktperson.

5.1 Utbytesteori

Utbytesteorin används för att förklara de motiv som styr en individ att ta uppdraget kontaktperson. Därefter undersöks om motiven stämmer överrens med de egenskaper som efterfrågas i rekryteringsannonserna av kontaktpersoner.

Moe (1995) tar i sin bok upp Homans (1910-1989) idéer om utbytesteorin. Homans ville genom aktörsperspektivet förklara sociala företeelser. Kontaktpersonen ses här som en aktör, i en social företeelse vars motiv förklaras i uppsatsens analysdel. Homans hade som ansats att utifrån allmänna uppgifter om den sociala verkligheten få härledda karaktäristiska påståenden, om densamma. Sådana härledda uppgifter kan påstås vara klargjorda, när de tar form som logiska slutsatser utifrån allmänna yttranden och när de verifieras genom erfarenheten. Homans vill utifrån dessa karaktäristiska påståenden skapa förklaringsmodeller.

De allmänna påståendena tar form genom beteendepsykologin och då i Skinners (1904-1990) tolkning. Beteendepsykologin används för att bevisa olika grundsatser och en av dem är att individen försöker tillgodose sina behov genom aktiviteter som tidigare medfört tillfredsställelse. Genom detta kan man dra slutsatsen att en individ endast använder sig av ett specifikt beteende om utbytet är det förväntade. Skinner menade att ett socialt liv formas av belöning och straff och att det är genom detta vi människor tillfredställer våra behov.

Homans försökte förena psykologins beteendeteori med ett utilitaristiskt nyttotänkande. Det sociala livet blir en marknadsplats där också kärlek får karaktären av en vara. Vi vill lyfta fram två av de sex grundteser Homans formulerade som är relevanta för vår uppsats:

1. Belöningshypotesen, det är troligt att en person som belönas för sin handling kommer att utföra den igen.
2. Värdehypotesen, desto högre individen värdesätter resultaten av sin handling desto troligare att handlingen kommer att repeteras.

Peter Blau formade sin variant av utbytesteori, där relationer och samspelsformer i byråkratiska system stod i fokus. Han såg ett annat belöningsystem i utbytet. Han menar att vi har en viss skyldighet att visa hänsyn till människor i vår närhet och att det kan vara svårt att bedöma vilket värde, t.ex. pengar eller vänskap, som skall gälla vid olika utbyten. Han menade att utbytet skapade en social struktur, en ömsesidighet. När individer går in i en bytesrelation drivs de av förväntningar om utbytet, samtidigt blottställer de sina behov och intressen inför varandra. Det är ömsesidigheten som karaktäriserar utbytet, att ge och att få. Som givare förväntar man sig att få något i gengäld. Denna personliga tillfredsställelse kan vara lön nog och vara skäl nog åt insatsens pris (Moe, 1995).

Ömsesidighetsnormen kräver ett rättvist förhållande med jämlika maktförhållanden (Angelöw & Jonsson 1990). De flesta är också mest nöjda när förhållandet ligger på en jämlik nivå (Tornstam, 2005). Moe (1995) tar upp Peter Blaus idéer om detta. Han menar att över tid kan det visa sig att den ene innehar fler åtråvärda värden än den andre. Kan den andre då inte hitta alternativ kommer utbytet att präglas av makt och övertag. Ojämlighet i utbytet kan orsaka konflikter men det kan också skapa acceptans och legitimitet, ett godkännande av att relationen är ojämn.

Ömsidighetsnormen är central i socialpolitiken säger, Pinker (1979) enligt Tornstam (2005). Pinker hävdar att man i en modern samhällsmodell måste fästa stort avseende vid ömsesidighetsnormen för att inte enskilda personer eller grupper av människor skall hamna i ett fullständigt beroendeförhållande till en givare. De altruistiska värden som finns hos dem som instiftat lagarna kan man inte automatiskt förvänta sig att återfinna hos dem som verkställer besluten. Han anser att man borde tillse att båda parter i en interaktion har lika mycket skyldigheter och rättigheter för att kunna bevara ömsesidighetsnormen i relationen.

Vi ställer oss kritiska till detta då Gustavsson (2001) i sin bok *Inifrån utanförskapet* tolkar detta annorlunda och lyfter fram socialpolitikprofessor Antoinette Hezler (1994) studie om handikappsersättning. Hon har kommit fram till att *"mottagarna av stödet var inte bara relativt nöjda med stödet, utan att det också fanns mycket som talade för att de upplevde en rätt till stöd och service"*. Vi vill med detta visa att ömsesidighetsnormen kan bevaras mellan individ- och samhällsnivå utan att det ställs krav på jämlikhet vad det gäller skyldigheter och rättigheter.

5.2 Organisationsteori

Definitionen av organisation görs utifrån Flaa (1998) som säger, *"En organisation är ett medvetet, stabilt och målinriktat samarbete mellan människor"*. Han menar att det skall finnas någon form av struktur i de relationer som finns mellan människor i en organisation. Det är en fördelning av arbete, makt och ansvar som är förutbestämt för att lösa vissa uppgifter och att nå vissa mål. Organisationsteorin kan bidra till att förstå och förklara organisationer, men även förbättra organisatoriska strukturer och processer. Organisationsteorin har en dubbel funktion, då den både ska vara analytisk och reflekterande samtidigt som den skall kunna lösa de praktiska problemen.

Utifrån uppsatsen kommer jämförelse och avgränsning ske till de kommunala verksamheterna som beviljar och verkställer insatsen kontaktperson.

Målet för flertalet organisationer är att göra produktionsprocessen så effektiv som möjligt. Detta sker genom "inre effektivitet" dvs. att produktionskostnaderna hålls på en så låg nivå som möjligt och genom "yttre effektivitet" dvs. att det finns en marknad för produkten. Alla organisationer utgår dock inte från produktionsprocessen utan istället är organisationens struktur kopplad till att se de socialkonstruktivistiska mönster som finns i samhället. Denna typ av organisation benämns oftast som, institutionell organisation. I kommunala verksamheter är socialförvaltningarna exempel på sådana organisationer.

Institutionella organisationer arbetar ofta nära varandra. En socialförvaltning samverkar med andra myndigheter och arbetar under samma diskursiva regler som andra socialförvaltningar. Varje institutionell organisation måste ta hänsyn till de diskursiva regler dvs. "rationella myter", regler som skall motiveras utifrån rationella resonemang som finns i dess närhet. De är trots detta inte rationella i en vidare mening då de utgår från perspektiv och betydelser som är resultat av sociala och historiska processer. Den institutionella organisationen bygger också på andra diskursiva regler som finns i dess närhet, t.ex. lagstiftning och rådande uppfattningar inom organisationen. (Lilja & Larsson, 2005).

5.2.1 Rekrytering

När ett samhälle eller ett socialt system skall skaffa sig nya medlemmar kan detta ske genom rekrytering. Genom att ha en kontinuerlig förnyelse av medlemmar kan systemet fortsätta att existera. Samhällets olika organisationer rekryterar sina medlemmar på olika sätt, vissa ingångsvägar bygger på frivillighet medan andra bygger på tvång t.ex. interner. Det är betydelsefullt för organisationer att undersöka hur de förnyar sina medlemmar och vad de gör för att få dem att passa in (Flaa, 1998). Detta behöver dock inte ske via organisationen utan det kan vara en fristående forskare som finner det intressant att undersöka processen. Alla organisationer har inte specifika krav på sina medlemmar, för t.ex. frivillighetsorganisationer är det tillräckligt att vanliga *duktiga människor* vill vara med.

Genom att ha en medveten rekryterings- och socialisationspolitik kan organisationsledningen lättare få kontroll på om medlemmarnas värderingar och handlingar är lämpliga för organisationen. Rekrytering och socialisation är därför viktiga led i organisationens besluts- och målprocesser (Flaa, 1998). Enligt Lindelöw Danielsson (2003) kan rekryteringsprocessen delas in i tre övergripande faser: förberedelse, sökprocess och introduktion. Ytterligare indelningar i varje fas kan ske genom ett antal delmål. I den förberedande fasen gäller det att identifiera ett behov. Som t.ex. uppsatsens problemformulering, det saknas kontaktpersoner. När behovet är identifierat kan nästa steg vara att fundera på vad man förväntar sig av personen man söker. Vilka egenskaper skall en kontaktperson ha? Vidare skall en annons formuleras och det bör tydligt framgå vad organisationen söker. Det skall finnas något för den sökande att ta ställning till. Nästa fas är var och hur annonseringen

skall ske. Var finns målgruppen och vilket är det bästa sättet att nå ut till den? Vilken metod skall användas? Ett sätt att rekrytera är att redan befintliga medlemmarna i organisationen rekommenderar sina vänner och bekanta. Genom att lägga mycket tid och arbete i denna fas och formulera vad som är önskvärt hos den sökande ökar sannolikheten för att hitta en person som "känns" rätt både för arbetet och för organisationen. Vid en intervju kan djupare kunskaper om personen inhämtas för att undersöka om den kan vara intressant för uppdraget. Finner organisationen att personen är lämplig för anställning inleds den tredje fasen, introduktion. Där introduceras den rekryterade i organisationen och de blivande arbetsuppgifterna (Flaa, 1998).

5.3 Delaktighet

Delaktighet är mångfacetterat begrepp som används och tolkas på olika nivåer i samhället. På en politisk nivå har klassifikationsystemet International Classification of Functioning, Disability and Health (ICF, 2003) införlivat begreppet med tolkningen, en persons engagemang i sin livssituation. ICF tar också upp delaktighetsbegränsning som problem en person kan ha i att uppleva engagemang i en livssituation. Med engagemang menar ICF "att delta, att ingå i eller att vara involverad inom ett livsområde, att vara accepterad eller att ha tillgång till nödvändiga resurser". Principen om full delaktighet och allas lika värde och rättigheter får anses som en av de viktigaste i den svenska funktionshinderpolitiken (Wolmesjö, 2008). Målområdet delaktighet och inflytande i samhället omfattar ett flertal politikområden och en viktig aktör är bland annat kommunen (www.fhi.se). Kommunerna skall omsätta de nationella funktionshinderpolitiska målen genom praktiskt arbete. Ett mål är att samhället skall utformas så att människor med funktionsnedsättningar blir fullt ut delaktiga i samhällslivet (Wolmesjö & Zanderin, 2008). Individer eller grupper kan uppleva en känsla av maktlöshet av att de inte kan påverka de egna livsvillkoren. I ett demokratiskt samhälle besitter alla människor ett lika värde med jämlika möjligheter till delaktighet och inflytande oavsett kön, etnisk eller religiös tillhörighet, funktionsnedsättning, sexuell läggning eller ålder (www.fhi.se).

Begreppet delaktighet innehåller flera dimensioner:

- Göra saker tillsammans eller på egen hand, *aktivitet och interaktion*.
- Delta i olika sammanhang, *att delta*.
- Vara *engagerad* i något utan att man faktiskt deltar.
- Vara delaktig i ett beslut, *inflytande* (Molin, 2004).

Delaktighet har förutom en formell innebörd också en informell, t.ex. en vänskapsrelation som bygger på tillhörighet (Szönyi, 2005). Molin (2004) tar i sin avhandling upp den subjektiva och objektiva betydelsen för att kunna mäta en persons delaktighet. Han anser att en persons subjektiva upplevelse inte är nog. Han menar att delaktighet många gånger anses vara en rättighet och att man därför behöver studera den objektivt i praktiken. Han vill med detta säga att individens subjektiva upplevelse är viktigt, men den är inte tillräcklig för att bedöma delaktigheten. Delaktighet bör alltså innefatta huruvida individen *vill, kan, samt erbjuds* tillfälle till att vara delaktig. Vi kan utifrån vår uppsats inte undersöka

brukarens delaktighet i samhället ur ett objektiva perspektiv då vi endast har att tillgå kontaktpersonens subjektiva uppfattning.

5.4 Teoretisk ram

De enskilda teoretiska utgångspunkterna och det centrala begrepp som används i uppsatsen bildar en helhet genom att de används tillsammans för att undersöka problemformuleringen. Det gemensamma för dem är insatsen kontaktperson och det som håller ihop dem är att organisationsteorin används för att hitta rätt personer att utföra insatsen, utbytesteorin för att hitta belöningen för den som utför insatsen och till sist begreppet delaktighet som är det som skall skapas för brukaren genom att bevilja insatsen kontaktperson.

Insatsen kontaktperson är ett frivilligt uppdrag med en symbolisk ersättning i form av ett arvode. Det sker ändå en rekrytering som till viss del följer den gängse modellen vid rekrytering inom arbetslivet. Den som blir kontaktperson får dock inte den belöning som lönearbete ger i form av pengar och som kan uppväga förhållanden som kan leda till negativa känslor hos den anställde. Det som undersöks är om det finns något i utbytet som skapar belöning och är skäl nog för att åta sig ett uppdrag. Det huvudsakliga syftet med insatsen kontaktperson är föra in delaktighet i brukarens livssituation. Begreppet delaktighet är mångfacetterat, och belyser bland annat aktivitet och interaktion som ett sätt att uppnå delaktighet. Det som undersöks är relationen mellan utbyte och delaktighet då förmågan till aktivitet hos kontaktpersonen används som en egenskap i annonser, vilket i sin tur är ett led i rekryteringsprocessen. Att ha en gemensam aktivitet; Kan det vara belöning nog för kontaktpersonen? Kan det också vara det som för in delaktighet? Att hitta en kontaktperson med rätt egenskaper följer gängse rekryteringsnormer och är en del av det avsnitt som behandlar organisationsteori. Uppsatsen har bland annat en inriktning mot rekryteringsprocessen och dess olika faser förberedelse, sökprocess och introduktion.

6. METOD OCH MATERIAL

6.1 Val av kvalitativ metod

I detta kapitel redogörs för metoderna som använts för att samla in det empiriska materialet. De metoder som använts är fokusgrupper, intervjuer och materialinsamling. Intervjuer valdes för att syftet var att få rekryterarnas beskrivning av hur de bland annat går till väga för att rekrytera kontaktpersoner. En sådan kunskap anser författarna inte hade gått att förmedla via kvantitativ metod och ett frågeformulär. Att fokusgrupper valdes som en källa för materialinsamling har sin orsak i att syftet var att de, samtidigt som de delade med sig av sina personliga erfarenheter, skulle upptäcka gemensamma referenspunkter. Uppfattningen är att risken att påverka är mindre i en fokusgrupp än vid enskilda intervjuer, då samtalet sker i interaktion mellan de inbjudna deltagarna. Påverkan sker dock så tillvida att ämnet var förutbestämt och genom att det kundes ställa frågor och att gruppen därigenom kunde ledas tillbaks till temat, om de avvek ifrån det. Materialinsamlingen via annonser blev självklar då materialet som var intresserant fanns tillgängligt på detta sätt.

6.2 Intervjuer

Intervjuerna genomfördes med informanterna och med stöd av en intervjuguide (se bilaga 4) med öppna frågor som byggde på uppsatsens syfte och frågeställningar. Intervjuerna skedde vid ett tillfälle i respektive kommun och med tre informanter vid varje tillfälle. Vid båda tillfällena var båda uppsatsskrivare med. Intervjuerna ägde rum på socialkontoren i de undersökta kommunerna. Intervjuerna var inte tidsbegränsade utan frågorna fick styra tiden. I båda kommunerna varade intervjuerna i 90 minuter. Vid varje tillfälle användes bandspelare, efter godkännande från informanterna. Det fördes inga anteckningar vid intervjuerna, då uppmärksamheten var riktad mot informanters samspel och samtal. När intervjuerna var avslutade fanns det möjlighet för informanterna att ställa kompletterade frågor. Efter varje intervju transkriberades det inspelade materialet dvs. översattes till textformat. Det transkriberade materialet utgjorde en del av den empiri som låg till grund för analysen.

I den ena kommunen fanns det tre rekryterare och i den andra två rekryterare med en övergripande chef. I båda kommunerna ville vår kontakt, som ingick i respektive intervjugrupp, att samtliga rekryterare skulle vara med vid intervjutillfället och i kommun med två rekryterare var också den övergripande chefen med. Då det var en beskrivning av rekryterarnas metoder och strategier för rekrytering och inte deras egna subjektiva upplevelser som skulle förmedla, sågs inga nackdelar med att intervjua fler personer vid samma tillfälle.

6.3 Fokusgrupper

De två fokusgrupperna genomfördes med fem kontaktpersoner i varje och som stöd användes en temaguide (se bilaga 3). Den hade tre teman med underfrågor. Varje fokusgrupp träffades en gång och båda författarna till uppsatsen var med vid varje tillfälle. Fokusgrupperna tog plats på socialkontoret i deras respektive hemkommun. Träffarna hade tidbegränsat till två timmar och var uppdelade på ett sådant sätt att åt varje tema ägnades en halvtimme och en kvart anslogs både till inledning och avslutning. Vid båda träffarna användes bandspelare, efter godkännande från informanterna. Inga anteckningar fördes, då det ansågs störande för informanterna och att det kunde hämma deras samtal. När fokusgrupperna var avslutade fanns det möjlighet för deltagarna att ställa kompletterade frågor. Sista kvarten summerades också de lärdomar som dragits av samtalet. Efteråt transkriberades det inspelade materialet dvs. översattes till textformat.

Kvale (1997) säger att en fokusgrupp bör bestå av 6-10 personer och oftast av en moderator. Wibeck (2000) tar upp Dunbar som menar att den övre gränsen bör gå vid fyra personer, i ett samtal. Vid fler antal personer i en grupp blir svårigheten att bibehålla allas uppmärksamhet för stor. När det är ett för stort antal deltagare i en grupp finns också risken att subgrupper bildas inom gruppen. Vilket kan medföra att det skapas egna samtal i undergruppen.

6.4 Val av ansats

Uppsatsens syfte är explorativt, deskriptivt och komparativt. När det används både en induktiv och deduktiv ansats i en undersökning närmar man sig den abduktiva ansatsen som utgår både från teori och från empiri. Undersökningen har inletts genom att, innan insamlingen av empirin, fatta beslut om teorier och centrala begrepp. Vilket, är den deduktiva ansatsen för tolkning och analys av empirin. Samtidigt har ansatsen varit induktiv då empirin varit utgångspunkten för val av teoretisk referensram. Under uppsatsprocessen har ansatsen förändrats då det genom uppsatsens resultat framkommit att delar av de två valda teorierna och begreppet ej längre varit relevanta för vårt analysarbete. Larsson (2005) anser att använda deduktiv ansats kan medföra att man i analysen har fokus på teorier och därför kan komma att bortse från viktig information i empirin. Genom att använda abduktiv ansats i uppsatsarbetets empiri tolkas den förutsättningslöst, vilket ger valfrihet att växla mellan de båda metoderna. Uppsatsförfattarnas sätt att förhålla sig till metoderna har också förändrats över tid. Vid tiden för analysen gick ansatsen från deduktiv till induktiv då delar av de två teorierna och det centrala begreppet valdes bort då det inte kunde härledas till analys och diskussion. Andra delar i resultatet saknade vetenskapsteoretiska perspektiv att förhållas sig till varför författarna undersökte möjligheterna att komplettera teoriavsnittet, vilket också gjordes.

6.5 Val av analysmetod

Den analysmetod som valdes är meningskoncentrering. Kvale (1997) beskriver denna analysmetod som en koncentrering av långa uttalanden till kortare sådana för att därigenom fånga det betydande innehållet av det som sagts i intervjuerna och formulera detta i nya koncentrerade ord. Valet att använda denna analysmetod var för att hitta essensen av vad informanterna berättar. För att göra analysen än mer fokuserad valdes det att söka efter det som knyter an till de tre temana som ligger till grund för temaguiden. När empirin från fokusgrupperna och intervjuerna analyserades följdes Kvales (1997) fem steg för meningskoncentrering. Det första steget innebar att materialet lästes igenom flera gånger för att få en uppfattning om helheten. Utifrån teman söktes därefter meningsenheter för att hitta innebörden av fokusgruppernas resultat. Därefter tolkades och sorterades det som sagt in, under respektive tema. Mot detta ställdes sedan frågeställningarna. Det sista steget innebar att innebörden av informanternas berättelser analyserades och kopplades till teorier och begrepp.

Av det inspelade intervjumaterialet gjordes selektiva transkriberingar där sådant som inte var av vikt för undersökningen utelämnades. Det kan ha varit delar där informanterna gått utanför ämnet eller vid upprepningar.

6.6 Val av undersökningsinstrument

För insamling av empirin har det använts en intervjuguide, en temaguide och en sökmotor som undersökningsinstrument. För intervjuerna användes en intervjuguide med öppna frågor, utifrån frågeställningarna, med möjlighet till att ställa följdfrågor. För fokusgrupperna användes en temaguiden med tre teman med underfrågor. Temana valdes utifrån frågeställningarna och för att begränsa gruppen till undersökningsområdet. Underfrågor användes för att hålla samtalet inom temat. För att få fram annonserna användes sökmotorn Google och där begränsades urvalet genom att använda fyra olika sökord.

6.7 Urval - bortfall

Det finns ett flertal urvalskategorier som ställer forskaren inför valmöjligheter. I uppsatsen har det användas ett slumpmässigt urval för att få fram de två kommuner som behövdes för materialinsamlingen. En begränsning gjordes till Västra Götaland, VG, då det avståndsmässigt möjliggjorde att intervjuer och fokusgrupper kunde hållas på plats. En begränsning gjordes också utifrån statistikrapporten *Personer med funktionsnedsättning – insatser enligt LSS år 2008* (2009) genom att välja bort de kommuner som hade för få kontaktpersoner. Detta innebar att det blev ett bortfall på 23 kommuner, vilket var de kommunerna som hade färre än 30 kontaktpersoner. Det interna bortfallet gjordes utifrån ett strategiskt val, då det tycktes vara ett för litet antal kontaktpersoner för att fungera som urvalsenhet till fokusgrupperna. Att dessa kommuner valdes bort kan ha medfört att våra resterande analysenheter ej är representativa för kommunerna i VG. De två utvalda kommunerna lottades fram genom att använda ett obundet slumpmässigt urval. Det finns olika metoder att använda sig av för att göra ett urval. Valet föll på att numrera de 26 resterande kommunerna som bildar våra analysenheter och därefter använda tombolametoden.

Draget nummer representerar utvald kommun. Det kunde ha gjorts ett annorlunda urval genom att använda ett stratifierat urval. D.v.s. att analysenheter delats in i två delar utifrån antal befintliga kontaktpersoner i respektive kommun och att tombolametoden därefter använts (Esaiasson et al, 2007). Ur det obundna slumpmässiga urvalet var bortfallet noll.

Rekryterarna i respektive kommun lämnade ut namnlistor med kontaktpersoner. I den första kommunen var det en namnlista med nitton namn och i den andra kommunen innehöll listan sju namn. I båda kommunerna blev det slutgiltiga deltagarantalet fem personer, efter ett respektive tre svar på utskicket. Telefonförfrågningar gjordes sedan för att påminna om utskicket och för att ev. få fler deltagare. Vad den låga svarsfrekvensen i den första kommunen kan bero på kan ha flera orsaker. Dels att de lagt undan informationsbrevet och sedan glömt bort det och dels att de inte ville eller kunde vara med. Detta var också de svar som gavs, när kontakt togs med dem via telefon för att återigen försöka få dem att delta. I urvalet fanns kriteriet att kontaktpersonen skulle haft uppdraget i minst två år. Detta för att de under den tiden har haft möjlighet till att reflektera över frågor som hör till frågeställningen. Vilket i sin tur kan få fokusgruppen att agera mer konstruktivt i samtalet med varandra. Att urvalet av kontaktpersoner gjordes av rekryterarna i respektive kommun kan ha påverkat resultatet. Det fanns därför heller ingen kunskap hos författarna om deltagarna i fokusgrupperna kände varandra sedan tidigare. Det mest optimala för fokusgrupper är att deltagarna inte känner varandra sedan innan. Deltagarna kan om det finns relationer sedan tidigare ta med sig normer och föreställningar (Esaiasson et al, 2007).

För att få fram kommunerna till vår materialinsamling användes Googles sökmotor. Utifrån antal sökträffar var det svårt att få fram ett faktiskt svar på hur många kommuner som dök upp i urvalet, då vissa kommunerna var med flera gånger. Kommunerna användes i undersökningen i den ordningen de stod listade.

6.8 Materialinsamling

Datainsamlingen har gjorts genom intervjuer, fokusgrupper och materialinsamling. Den första kontakten togs med respektive ansvarig chef i de två utvalda kommunerna i Västra Götaland. Uppsatsidén presenterades i telefonsamtal och det bokades in ett intervjumöte med rekryterarna. I den första kommunen delades informationsbrevet (se bilaga 1) ut på plats medans det mailade över till den andra innan intervjun. Samtyckesblanketten (se bilaga 2) skrev informanterna under vid intervjuerna.

Informationsbrevet skickades ut till de nitton kontaktpersoner som erhöles i den första kommunen. I informationsbrevet fanns kortfattad information om studiens syfte i förhoppning om att det skulle väcka en nyfikenhet och en vilja till att delta. Det fanns en förståelse för att det skulle bli svårt att locka till deltagande. Men att resultatet i den första kommunen skulle bli att en person svarade på brevet fanns inte med i beräkningen. Strategin fick nu ändras. De som ej svarat på brevet ringdes upp och tillfrågades återigen om ett deltagande. Genom telefonkontakten blev det ytterligare fyra deltagare, men först efter att datum hade bytts. Det slutgiltiga

resultatet blev i den första kommunen, sex personer. En av deltagarna kom dock inte. En deltagare var försenad, varför dennes presentation ej blev fullständig. Avvägningen gjordes att det var bättre för gruppen att fortsätta samtalet. I den andra kommunen erhöles namn på sju kontaktpersoner, som per post fick informationsbrevet. Tre positiva svar förvärvades genom brevkontakten. Efter att datum bytts och genom en telefonkontakt med dem som ej svarat blev det slutgiltiga resultatet fem deltagare.

Bandspelare användes både vid intervjuerna och i fokusgrupperna efter godkännande från informanterna. Av flera skäl är det viktigt att använda bandspelare vid kvalitativa intervjuer. Datainsamlingen blir mer korrekt och samtalet kan bli exakt återgivet i textform, vilket också ger exakta citat till C-uppsatsen. Att ha detta textmaterial ger också en solid databas att använda vid analysen (Larsson, 2005). Det vanligaste verktyget som används vid en intervju är enligt Kvale bandspelaren. Att lita till tekniken ger också större utrymme att följa informantens kroppsspråk och därigenom finna mening i det som sägs (Kvale, 1997).

6.8.1 Materialinsamling från annonser

För att samla in materialet till empirin lästes annonser som kommuner använder sig av för att rekrytera kontaktpersoner. Metoden var att använda sökmotorn Google och sökorden kommun, kontaktperson, funktionshinder och söker. I resultatet återfinns 30 kommuners annonser på deras hemsidor utifrån det resultat vi fick fram genom vår sökning på Google. Totalt finns det 290 kommuner i Sverige. Det material som samlats in har utgått ifrån de formuleringar som används för att rekrytera kontaktpersoner.

6.8.2 Litteratursökning

Relevanta litteratursökningar för uppsatsen gjordes vid ett flertal tillfällen i nationella databaser under oktober 2009. Vid sökningarna användes Göteborgs Universitetsbiblioteks databas, *Gunda*, en databas för sökning av böcker och tidsskrifter och *Libris*, en nationell katalog för svenska högskole- och forskningsbibliotek. Sökningar gjordes också i Google scholar och i databasen Artikelsök. Sökorden som användes var kontaktperson, LSS, utbyte, inställning, delaktighet, funktionshinder, funktionsnedsättning och rekrytering. Resultatet vid sökningarna var begränsat och därför gjordes inga avgränsningar vad det gäller publiceringsår. Sökningarna i dessa databaser resulterade i att litteratur och forskning inom området som bedömdes vara relevant hittades. Litteratur som inte kunde kopplas till den här studiens syfte valdes bort. Inga sökningar gjordes i internationella databaser. Då fokus i uppsatsen ligger på det svenska perspektivet av kontaktperson, utifrån vår avgränsning, avseende att insatsen kontaktperson skall beviljas enligt LSS. Det källmaterial som till största delen använts i uppsatsen har varit primärkällor. I uppsatsen teoriavsnitt finns dock källmaterial som till en viss del består av sekundärkällor.

6.9 Etiska ställningstagande

När empiri till en kvalitativ studie samlas in är det enligt Kvale (1997) alltid förknippat med en rad etiska ställningstaganden. Det är av stor vikt att i möjligaste mån minimera riskerna för de intervjupersoner som deltar, så att de inte på något sätt blir lidande. Intervjusituationen kan göra att intervjuaren kommer nära den som intervjuas, vilket kan medföra att informanten avslöjar förhållanden som kan komma att ångras. Det ligger därför ett stort ansvar hos intervjuaren som bör tänka igenom möjliga konsekvenser av sin studie (Kvale 1997). Under uppsatsprocessen har det inte framkommit något som skulle kunna uppfattas som negativa konsekvenser för deltagarna.

Studien har genomgående haft ambitionen att utgå från Vetenskapsrådets forskningsetiska principer, vilka innefattar de fyra huvudkraven; informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet (www.codex.vr.se). Genom det utsända informationsbrevet till samtliga informanter där studiens syfte redogjorts för och information om att ett eventuellt deltagande kan avbrytas när som helst under studiens gång, har informationskravet uppfyllts. Informerat samtycke införskaffades skriftligt innan intervjuer och fokusgrupper startade, men efter att information om konfidentialitet förmedlats. Med samtycket gavs från informanterna ett medgivande till att ljudupptagning fick ske under intervjuer och fokusgrupper.

För att hantera konfidentialitetskravet kommer allt material från intervjuer och fokusgrupper att avidentifieras och samtliga personer som deltagit kommer att ges fingerade namn och de intervjuade rekryterarna kommer att benämnas som "rekryteraren". Detta innebär att allt som kan härledas till en specifik person har avkodats i den färdiga uppsatsen. I de fall citat har använts har det vid varje tillfälle övervägts om dessa är lämpliga att använda utifrån konfidentialitetskravet.

Avsikten med det insamlade materialet är att det endast skall användas i uppsatsen. Allt insamlat material kommer under studiens genomförande att hanteras så att det inte hamnar i orätta händer och efter studiens godkännande kommer material att förstöras. Genom detta anses de krav som ställs av vetenskapsrådets som avser humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning vara uppfyllda. Deltagarna i fokusgrupperna fick också information om den sekretess de har gentemot sina brukare. Sekretesslagen (SFS 2009:400) som bl a innebär att kontaktpersonen inte på något sätt får yttra sig om brukaren då tystnadsplikten är en del i uppdraget.

6.10 Reliabilitet, validitet och generaliserbarhet

Reliabiliteten anger tillförlitligheten i en studies resultat. Reliabiliteten i undersökningen är hög då den försöker fånga det allmängiltiga. Om däremot resultatet skulle analyseras mer i detalj utifrån kontaktpersonernas upplevelser skulle reliabiliteten vara lägre. Genomfördes undersökningen på nytt under liknande förutsättningar skulle den kunna ge ett liknande resultat. Wibeck (2000) menar, för att öka reliabiliteten bör undersökarna låta samma moderator leda samtliga fokusgrupper som ingår i en och samma studie. Detta har uppnåtts i fokusgrupperna

och i intervjuerna som har ingått i studien, genom att båda författarna har medverkat.

Vid en kvalitativ undersökning är det viktigt att validitet eftersträvas. Dvs. att det som undersöks är det som är avsikten med studien och det som angivits att undersöka. Genom de preciserade frågor som använts i temaguiden och intervjuguiden har studiens frågeställningar besvarats. Det finns ett flertal faktorer som kan påverka validiteten, exempelvis att deltagare i fokusgruppen väljer att av artighet och rädsla för att generera andra avstå från att tala om ett känsligt ämne (Wibeck 2000). I studiens fokusgrupp har författarna upplevt att klimatet har varit öppet och att deltagarna har kunnat uttrycka sina egna åsikter utan att de har bemöts med negativ kritik av de andra deltagarna eller författarna.

Målet för generaliseringen är att ta reda på det som är, att försöka fånga det allmängiltiga, (Kvale, 1997). Det som undersökningen vill kunna klargöra i analysen är om kontaktpersonernas och rekryterarnas motiv för anställning stämmer överrens. Studien vill inte göra anspråk på att presentera ett resultat som kan generaliseras, men att det skulle kunna användas i arbetet att rekrytera kontaktpersoner.

6.11 Förförståelse

En definition av vetenskap är systematisk produktion av ny kunskap. För att veta att det är ny kunskap som presenteras bör det finnas en presentation av den kunskap som finns inom ämnet. Att utveckla en teoretisk förförståelse av de fenomen som skall undersökas etablerar den grund som den kunskapen skall fogas och införlivas till. Vi tycker också som Kvale (1997) att denna förkunskap är viktig då det är många beslut om metoder som måste fattas i en undersökning. Det har också medfört att det underlättat att ställa de som vi anser "de rätta frågorna" till våra respondenter. Svenning (2003) anser att hela forskningsprocessen schematiskt kan betraktas som en kedja av tolkningar av verkligheten. Han menar att forskaren har en mängd tolkningar med sig i bagaget och med det en viss uppfattning om det som ska studeras.

Vi har sedan tidigare införskaffat oss en förförståelse genom att vi tillägnat oss både en allmän och en mer specifik grundsyn på människor och samhälle. Vi har på olika sätt i våra yrkesliv stött på människor som varit kontaktpersoner och i mötet med dem har frågan väckts vad det är som driver dem att ta uppdraget.

6.12 Uppsatsens fortsatta disposition

De kommande kapitlen kommer att redogöra för undersökningens resultat och analysen av det. I kapitel sju presenteras det insamlade materialet från fokusgrupper, intervjuer, och annonser och våra huvudfynd från resultatet. Under detta kapitel presenteras också deltagarna, i avseende att underlätta för läsaren. I kapitel åtta finns analysen som tar upp undersökningens frågeställningar utifrån tre olika teman och som diskuteras med hjälp av de två teorierna och det centrala begreppet. Här presenteras även våra konklusioner. I kapitel nio följer diskussion,

reflektion och förslag till vidare forskning. Därefter finns uppsatsens referenslista och bilagor.

7. RESULTAT

Studiens huvudresultat

Endast tre av tio kontaktpersoner var utan erfarenhet av yrkesarbete inom den kommunala omsorgen. En av dessa tre hade erfarenhet av att vara omsorgstagare. Resultatet säger därmed att ett av huvudfynden är att sju av tio i vår undersökning yrkesarbetade inom den egna kommunala omsorgen. För att få långsiktighet i uppdraget måste kontaktpersonen hitta en anknytning till brukaren. Matchning blir därför en viktig faktor för att ett framgångsrikt kontaktmannaskap. Arvodet har ingen betydelse för deltagarna i fokusgruppen, men det finns en önskan att kontaktpersonen inte skall behöva ha några utlägg för sitt uppdrag.

Kontaktpersonerna är intresserade av utbildning, men framför allt av att träffas i små grupper och samtala om de svårigheter som kan uppstå i ett uppdrag. Fokusgruppen ger exempel som t.ex. hur man hanterar frågor om ekonomi, reaktioner från brukare eller hur man hanterar en utåtagerande brukare. Kontaktpersonen behöver profileras då det råder en otydlighet i uppdragets art och kontaktpersonens roll i förhållande till personer i brukarens nätverk. Kontaktpersonerna har gärna en deltagande roll i detta.

Det fanns skillnader i val av strategier vid rekrytering och skillnader i val av hur kontaktpersonen introduceras för brukaren och då framför allt i tid. En kommun hade ett strukturerat tillvägagångssätt vid rekryteringen, men hade fler brukare som väntade på en ny kontaktperson efter en misslyckad matchning. Kommunen med mindre strukturerade strategier hade däremot inte samma omfattning av misslyckade matchningar. Den av de två kommunerna som hade den mest framgångsrika matchningen hade också en längre introduktionstid för kontaktperson och brukare innan det togs ett avgörande om uppdraget. Rekryteringen av kontaktpersoner var mest framgångsrik i den egna kommunala omsorgen och genom att kontaktpersonen berättade om sitt uppdrag för enskilda personer. Beslut om insatsen kontaktperson utformas på ett sådant sätt att de skapar problem när de skall verkställas. Svårigheten ligger då i att hitta rätt person för uppdraget.

Arton av kommunerna tar i sina annonser upp deltagande i fritidsaktiviteter som ett syfte med insatsen och femton använder sig av att gå på bio som den viktigaste parametern för aktivitet. Endast tre av de trettio undersökta kommunerna använder sig av uttrycket *"hjälp till ett mer självständigt liv"* som ett mål med insatsen.

Nedan kommer vi att utifrån vår empiri presentera resultatet från fokusgrupper, intervjuer med rekryterarna och materialinsamling via annonser.

Fokusgrupper

Redovisningen av materialet sker tematiskt med hjälp av begreppen rekrytering, inställning och delaktighet. I tematiseringen utgår från den temaguide som användes i de båda fokusgrupperna. Informanternas samtal ges som en sammanfattande löpande text under varje tema. I den texten läggs meningsskapande citat in. Först presenteras informanterna, deras bakgrund och i vilken kommun de utför sitt uppdrag.

Det anges vem som har sagt vad men under fingerat namn för att öka konfidentialiteten. De kommer att behålla sin könstillhörighet. När informanterna nämner någon av rekryterarna vid namn används ordet rekryterare. För att ytterligare öka konfidentialiteten är namnen på de två kommuner som deltagit ändrade till Sandsjö och Krokby. Krokby har vi tidigare benämnt som den första kommunen och Sandsjö som den andra kommunen. Läsaren delges också om informanterna är yrkesarbetande och om de arbetar i eller utanför den kommunala omsorgen för personer med funktionshinder. En viss språklig bearbetning har gjorts utifrån det transkriberade materialet, ett fåtal mindre grammatiska rättelser och innehållsmässiga förtydliganden har också gjorts.

De kontaktpersoner som har uppdrag i Krokby kallas för Astrid, Beata, Calle, Diana och Erik. I Krokby är kontaktpersonerna Astrid och Beata pensionärer. Astrid har i sitt yrkesverksamma liv arbetat inom den kommunala omsorgen och Beata har yrkesarbetat inom andra verksamheter. Astrid har varit kontaktperson i tre år. Hon har tre brukare som hon träffar varje vecka. Beata har haft uppdraget som kontaktperson i fem år för samma brukare. Calle och Diana arbetar heltid inom den kommunala omsorgen utöver sitt kontaktmannaskap. Diana är kontaktperson åt en brukare. Hon har varit kontaktperson i tio år. Erik arbetar extra inom den kommunala omsorgen men har sin huvudsakliga sysselsättning inom ett annat område. Han har varit kontaktperson i sju år och har en brukare. Astrid och Diana umgås med sina brukare och gör aktiviteter tillsammans.

Kontaktpersonerna i Sandsjö benämns som Filomena, Gertrud, Hans, Ingo och Jan. Jan är sjukpensionär och har varit kontaktperson i femton år och har tre brukare. Filomena som är gift med Jan och är nu långtidssjukskriven från sitt arbete inom den kommunala omsorgen och har en brukare. Filomena har haft sitt uppdrag i två år. Gertrud och Ingo arbetar båda inom den kommunala omsorgen medan Hans arbetar inom ett annat yrkesområde. Gertrud har varit kontaktperson i tio år och har två brukare. Hans har varit kontaktperson i fem år och han har en brukare. Ingo har haft uppdraget kontaktperson i två år och har en brukare.

Tema Rekrytering

Deltagarna i fokusgrupperna i Krokby och Sandsjö hade olika ingångar till uppdraget kontaktperson. Samtliga säger att de i sitt privata eller yrkesverksamma liv hade fått kännedom om insatsen kontaktperson och därefter blivit kontaktpersoner. Ingen av dem hade svarat på en rekryteringsannons.

Hans berättar att han alltid haft en vilja att arbeta inom kriminalvården, då han har ett intresse för människor som hamnat snett i livet. Han nämner att han fick tips från en arbetskamrat, utanför den kommunala omsorgen. Hans säger att han nu är kontaktperson både för personer med funktionshinder och för personer inom frivården. Jan berättar att de ringde honom från socialtjänsten och att han då blev tillfrågad om att vara kontaktperson. Jan menar att hans bakgrund, med personlig erfarenhet, har hjälpt honom att förstå de olika problem som brukarna kan ha. Men innan han tackade ja ville han träffa brukaren och känna efter att kemin stämde. Filomena säger att hon blev kontaktperson genom att Jan hade tagit ett uppdrag.

Jan säger att han är kontaktperson åt samma brukare sedan 1994. Han upplevde att det var jobbigt innan de lärde känna varandra men säger *"... när man lär känna varandra är det mycket lättare"*.

I Krokby ser informanterna lite olika på sitt kontaktmannaskap. Erik säger *"Jag tror att man får hitta anknytningen till personen och känna att man jag vill göra något"*. Både han och Beata kände de personer de är kontaktpersoner för, innan uppdraget startade. Erik tror vidare att de som arbetar inom omsorgen vet vilka som skulle passa som kontaktpersoner, då det är ett ganska speciellt uppdrag. Astrid berättar hur hon fick en ung tjej att ta kontakt med rekryterarna och att hon sedan blev kontaktperson åt en brukare som var sexton år. Erik säger *"De som är kontaktpersoner är nog goda ambassadörer för verksamheten"*. När samtalet löper in på om de har noterat om kommunen annonserat efter kontaktpersoner påstår både Astrid och Doris att de sett annonser. Erik tror att han sett att det har gått som bioreklam och att kommunen annonserar i tidningen och som han säger *"... så webben då naturligtvis, men där ligger det ju löpande"*. Erik fortsätter *"Jag tror rekryteringen funkar så generellt, att man kommer i kontakt med det antingen genom andra som man jobbar med, de som man känner eller genom de andra verksamheterna inom omsorgen"*.

Ingo anser *"Att man borde höja statusen på att vara kontaktperson. Jag tror inte att det funkar att kommunen annonserar efter en kontaktperson som vill gå på bio och sedan tro att de skall lyckas i sin matchning. Jag tror att rekryteringen skulle fungera bättre om kommunen bjöd in befintliga kontaktpersoner som kunde berätta vad det handlar om att vara kontaktperson. Då de nyrekryterade skulle få en bättre inblick i vad det handlar om. Än att någon från kommunen sitter och berättar om det"*. Han menar att kommunen pratar om det praktiska men sedan kommer kontaktpersonen ut i verkligheten och det är den delen kontaktpersonen kan dela med sig av.

Ingo uttrycker följande *"Förstår man bakgrunden vet man vad man skall fokusera på i uppdraget. Vilka trådar man skall dra i för att få igång uppdraget och varför det kanske inte fungerar"*. Han tror att man måste vara medveten om att det inte alltid är så lätt när man går in i ett uppdrag. Han fortsätter *"Allt är inte rosenrött och är man inte medveten om det kanske man aldrig går in i ett uppdrag igen om man har misslyckats. För då blir man så rädd eller vad det nu blir. Det är ju inte alltid den personen på pappret man möter i verkligheten"*. Erik menar att det är viktigt med personkemin eftersom det kan vara det som håller kvar kontaktpersonen eftersom det inte är någon ekonomi i att vara kontaktperson. Hans säger *"Men man märker det ganska snart har du ändå gett dig in i leken är risken stor att någon blir sårad"*. Erik tror inte att alla passar för uppdraget, varken tålamodsmässigt eller av andra skäl. *"Ja, tålamod är nog det första man bör ha"* håller Beata med om.

Arvode

Fokusgruppen i Krokby tog själva upp frågan om arvode då Beta uttrycker att *"Jag vill sluta som kontaktperson och det är på grund av ekonomiska skäl"*. Gruppen har olika aspekter på hur arvodet påverkar deras uppdrag. Beata berättar vidare hur nya skatteregler har påverkat hennes omkostnadsersättning. Som uppsatsförfattarna uppfattar det av deras samtal var den tidigare skattefri, men nu är det endast ersättningen över femtusen kronor som är avdragsgill och detta innebär för Beata, som fortsätter *"De femtusen ska jag skatta för, så om jag ska gå ut med brukaren får jag betala mina kostnader för skattade pengar"*. Erik menar att ersättningen för att vara kontaktperson inte är skälig och att den borde täcka kostnaderna. Men han tycker ändå inte att den låga ersättningen har fått honom att fundera på att sluta. Han säger, *"Man har varken gått in i den rollen för pengar eller funderat på att sluta för att det ger för dåligt tillbaka ekonomiskt"*.

I Sandsjö tycker de inte att ersättningen påverkar deras inställning till uppdraget. Hans tycker det är självklart att det skall utgå arvode och omkostnadsersättning men uttrycker vidare *"...det ska inte gå så mycket plus egentligen"*. Hans nämner att han under sina fem år som kontaktperson bara varit med om en riktig belöning och det hade ingenting med ersättning att göra. *"...det är kille som ringer mig och säger - Tack för den här tiden det kanske är någon annan som behöver dig nu"*.

Handledning utbildning

På vår fråga om det finns behov av handledning eller utbildning har deltagarna i fokusgruppen i Krokby olika uppfattningar. Beata ser inget behov av handledning men skulle kanske vilja få tips. Hon saknar däremot träffar med rekryterarna där både hon och brukaren deltar. Erik berättar att han varit informationsmöte om olika aktiviteter, som studieförbundet arrangerade. Astrid håller med Beata att det inte är något hon hört talas om. Diana lyfter fram att hon varit med på julträffarna som anordnas av kommunen för verksamma och för brukare. Beata påpekar *"Det här är bitar som jag saknar och nu får reda på det här i fokusgruppen"*. Erik tror att det skulle ge mer att träffas i små grupper och samtala om de eventuella problem som skulle kunna dyka upp i samband med kontaktmannaskapet, än att få föreläsningar. Han ger exempel på samtalsämnen, hur man hanterar frågor om ekonomi, reaktioner från brukare eller hur man hanterar en utåtagerande brukare. Han ser också ett tidsproblem och förmedlar det med orden *"... man lägger väldigt mycket tid på ett sånt här uppdrag och sen då hinna med annat också. Alla är väldigt upptagna så det skulle vara svårt att hitta tid för det"*.

Calle tycker att det är upp till kontaktpersonen själv att hålla kontakten med rekryteraren, minst en gång i månaden. Samtidigt tycker han att om det fungerar bra så rullar det ju bara på, om inte rekryteraren skulle få några signaler om att det inte fungerar. Han uttrycker att det är viktigt att man har kontakt i *"... lite knivigare ärenden. Det måste man ju också som kontaktperson känna av själv, vad du har för behov"*. Erik säger också att det, som kontaktperson, gäller att söka det man har behov av och få det tillfredsställt. Han tycker att han har möjlighet att lyfta de eventuella problem som skulle dyka upp. Filomena påstår att de aldrig hör av sig från kommunen. Hon menar att *"De litat väl på oss att det går bra. De kanske väntar på"*

att vi ska ringa till dem". Gertrud berättar att när det blev svårigheter i uppdraget fick hon stöd ifrån rekryterarna. Hon nämner att svårigheten inte låg i uppdraget utan att problem fanns bland personalen på brukarens boende. De förstod inte kontaktpersonens roll, att det inte ingick att sköta brukarens personliga hygien.

Tema Inställning

Filomena framför att hon tycker man kan hjälpa andra människor även om man själv inte har något i bagaget. Hon har alltid känt att hon vill hjälpa andra och *"Sen får man själv så mycket tillbaks när man hjälper andra"*. Filomena anser att hon är som en vän för sin brukare. Att hon tar sig tid, inte sitter och tittar på klockan. Filomena berättar att hon inte planerar sina träffar med brukaren utan att det är brukaren som ringer och kan hon då, så träffas de. Filomena nämner att de har kontakt varje dag via datorn. Det som gör att hon orkar fortsätta som kontaktperson är att hennes brukare är så tacksam", *Hon tackar mig varje gång vi träffas"*.

Ingo tycker att kontaktmannskapet är ett ansvar. Att man får vara öppen och tala om när man inte lyckas med ett uppdrag. Skall man fungera som en vän finns det begränsningar i relationen. Man måste ta sitt ansvar och förstå när brukaren behöver mer än en vän. När man inte kan hjälpa personen i sin roll som kontaktperson. Ingo säger *"... jag kunde inte hjälpa den här människan. Det var fullkomligt meningslöst. Jag skämdes varje gång det kom in pengar på mitt konto. Han vägrade att öppna dörren för mig, han behövde psykologisk hjälp"*. Han uttrycker att han drivs av att se en utveckling, att man åstadkommer något och menar *"Att någonting händer under tiden eller att brukaren lyckas med saker och ting. Det är väl belöningen"*. Det blir som ett kvitto på att man gjort rätt, men det är inte alltid säkert att det blir så.

Jan menar att det måste finnas ömsesidig respekt i relationen. Hans tycker att social kompetens är en självklarhet i sammanhanget och att man som kontaktperson måste ha tålmod, vara drivande och förstående. Han uttrycker vidare att man trots allt måste ha ett professionellt förhållningssätt. Han ger exemplet när han får återbud från samma brukare två gånger i rad och att han då inte kan uttrycka sina känslor i telefonen. Det han säger i telefonen blir då *"Det är lugnt. Mår du dåligt idag med... så hör jag av mig i morgon"*. Hans menar att tålmod är att vänta och att inte ta det personligt, utan orka vara kvar tills brukaren är redo igen. Han säger *"Då ska du vara drivande och på igen och inte skälla eller någonting"*.

Hans påstår att man inte får vara egoistisk som kontaktperson, då målet är att brukaren inte skall behöva sin kontaktperson. Han ser sin roll i kontaktmannskapet, som att hitta det positiva i brukaren och att vara en motivator som kan skapa förändring för brukaren. Han berättar att han har upplevt detta med två av sina brukare och undrar om inte Ingo upplever detta som är professionell i sitt yrkesverksamma liv. Ingo tycker att han bara är en vanlig människa och att det blir fel att tala om roller. Ingo menar att *"Man är ju den man är. Man är ju kompissamtidigt som man är något slags rättesnöre, när det halkar fel. Man är en god vän, men inte allt för god vän"*.

Ingo säger att kontaktmannaskapet sitter i långsiktigheten och att man kan ta motgångar. Han menar att man inte får tappa tålamodet om brukaren säger nej. *"Det är ju ens egna förväntningar som man har problem med då"*. Jan berättar att hans brukare ringer till honom tre till fyra gånger om dagen och att det är brukarens sätt att vara. Jan känner sig inte besvårad av det och tycker inte att det gör honom något. Gertrud känner igen sig, hon har också haft en brukare som ringde hela tiden, men att hon upplevde det som besvärligt. Ingo menar att det är upp till varje kontaktperson att välja själv vilken nivå man vill lägga sitt kontaktmannaskap på. Jan håller med och säger *"Ja, han är ensam och har ingen annan därför gör jag så här"*. Jan tycker att mycket beror på vilka förutsättningar man har, för vilket engagemang man kan ha i uppdraget. Filomena berättar att nu när hon är sjukskriven har hon mer tid. *"Dom är välkomna hem till oss. Mera som vänner, men inte om det blir för mycket"*. Det är svårt att säga nej, tycker Filomena. Hans menar att *"Även om det inte är en professionell syssla kommer man in på det professionella förhållningssättet. Att man måste kunna vara personlig utan att bli privat"*. Diana säger att hennes engagemang som kontaktperson helt och hållet har med känslor att göra. *"Jag blir ju betydelsefull för henne eftersom hon inte har sin mamma och pappa i livet längre. Så jag blir ju hennes trygghet"*. Att låta brukaren stå i centrum när de utför sitt uppdrag är en aspekt, som Diana lyfter fram. Beata berättar att hon låter sin brukare stå i centrum genom att hon pysslar om henne och att hon kan serva henne ser hon som en del i sin roll som kontaktperson. Beata tycker hon blir ovärderlig för brukaren i sin roll som kontaktperson, men att man inte skall vara det utan att man blir det i sin roll.

Erik lyfter fram vänskapen. Man hamnar i en situation och knyts samman till att bli någonting. Man fyller ett hål i brukarens liv och det kan vara allt ifrån kompis till fadersgestalt. Han ser också att relationen som skapats är något varaktigt. Oavsett vad som händer skulle vänskapen finnas kvar. Erik vill inte se sin roll som vårdande. Han säger *"Det är mer som ett naturligt kamratskap"*. Diana tycker samma sak, att hon inte är vårdande i sitt uppdrag utan att hon är en kompis. Calle framhåller att man i uppdraget skall vara en bra kamrat. Vara den som pushar till att göra positiva saker som brukaren inte gör i vanliga fall. Astrid flikar in *"Jag började med min brukare i september förra året. Vi kommer jättebra överens, det säger han själv. Vi är lika galna båda två, vi har så kul ihop"*. Calle fortsätter och säger att man inte behöver göra roliga saker utan att det kan räcka med något så enkelt som en promenad. Han menar att man får känna av stämningläget hos brukaren. Han tycker tålamod är ett väldigt bra ord. Brukaren kanske inte orkar göra något den kvällen som är avsatt för kontaktpersonen. Calle säger *"Han kanske inte orkar träffa dig den kvällen. Då måste du orka vänta. Då kan det gälla att ha tålamod, att prata i telefon och att hålla hoppet uppe hos brukaren"*. Även Erik tycker att man inte alltid får fokusera på de storslagna aktiviteterna. Han menar att det är en del i kontaktmannaskapet men att grunden ändå är relationen. Det handlar om att ha en nära relation. Han berättar vidare att han endast haft brukare som är under 25 års ålder och mycket i uppdraget handlar om att coacha dem igenom besvärliga perioder. Erik menar *"Som att upptäcka tjejer, kläder och funderingar på vad andra tycker och tänker om en. Det kan bli stora samtalsämnen. De utgör egentligen mer av tiden än att göra aktiviteter"*.

Tema Delaktighet

Fokusgruppen samtalar om delaktighet och Ingo tycker att han definitivt skapar delaktighet i samhället för sin brukare, genom sitt engagemang. Han berättar om en brukare som vid 36 års ålder flyttade till orten utan att känna någon. Tillsammans fick de bygga upp ett kontaktnät och Ingo säger *"Det gäller att börja i rätt ände och gå långsamt"*. Hans tycker att engagemanget är grundstommen i verksamheten. *"Jag har än så länge inte stött på någon brukare som inte har haft behovet av att bygga ett nätverk. De brukare jag har eller har haft sitter ju hemma och behöver få komma ut"*. Gertrud berättar om sin brukare som inte ville gå ut när de började träffas. Tillsammans har de jobbat på detta och nu händer det att brukaren ibland följer med på bio.

Att vara kontaktperson kan innebära att man får använda bil för att kunna mötas, nämner Calle. Att höja omkostnadsersättningen möjliggör att använda bil, då brukarna kan vara begränsade utifrån många olika förutsättningar i livet. *"Det är svårt att göra ett möte med brukaren om man inte hämtar"*. Calle som har ett heltidsarbete vid sidan av kontaktmannskapet säger att bilen skapar möjligheter ur olika perspektiv. Den underlättar och skapar effektivitet genom att han slipper att använda sin tid till att vänta. Calle ser också bilen som ett kommunikations- och temposänkande medel. *"Den blir ett medel man använder i kontakten, att få ett samtal och att man kommer snabbt fram"*.

Erik berättar om när en brukare kom i tonåren, då handlade uppdraget om utvecklingsprocesser för att få brukaren att göra enkla saker. Det kunde vara allt ifrån att åka buss själv, till att lära sig att handla självständigt i en affär. *"Små, små steg men över tid väldigt framgångsrika steg"* menar Erik. Filomena säger att det beror på vad utgångsläget är. Bor de hemma kanske brukaren är mindre självständig än om han bor i ett boende. *"Där får de utvecklas mer, hemma är det kanske mamma som tvättar och städar"*. Hans menar att det kan bero på hur brukaren är. Har man en brukare som vill att jag som kontaktperson skall göra saker för honom, säger jag till min brukare att han får göra det själv eftersom jag vet att han kan. I Sandsjö berättar de att den mesta kontakten med brukaren sker genom att man träffas och fikar ihop. Betalningen brukar de lösa genom att de betalar varannan gång. Hans säger att när man tar ett uppdrag brukar man undersöka vad man har gemensamt, men det brukar ändå sluta med att man fikar ihop. Hans anser att man lär sig betydligt mer om personen över en kopp kaffe än vad han skulle göra om de t.ex. gick på en fotbollsmatch. Ingo tycker att man också måste ta hänsyn till vilket syfte uppdraget har. *"Det kan ju vara så att personen behöver träna sig på vissa saker"*.

Jan säger att det är bra om man har samma intressen som sin brukare. Hans håller med och menar att rekryteringen är lite som en kontaktannons. Jan brukar alltid fråga sin brukare vad de skall göra t.ex. bowla eller basta. Ingo uttrycker att det ligger en svårighet i det här också. Att brukaren inte säger någonting när kontaktpersonen frågar. Han berättar om en brukare som han frågade vad han tyckte det var roligt att göra, men brukaren sa nej till alla förslag. *"Men så åkte vi och hälsade på hans föräldrar och då förstod jag. Det var inte förslagen han sa nej"*

till, utan frågan om det var roligt. Han hade ju aldrig gjort någonting. Så det var klart att han sa nej, han visste ju inte om det var roligt". Calle hör av sig till sin brukare och så bestämmer de från gång till gång vad de ska göra. Oftast blir det aktiviteter utifrån motion. Men Calle berättar också att han har en brukare som får hjälpa honom att bära ved ibland och det tycker brukaren är kul. Calle menar att *"Det är bra att få göra vettiga aktiviteter"*.

Erik tycker att det är bra att få in det vardagliga. Diana undrar då om de inte bara skall ha roligt. Diana säger *"Egentligen ska vi göra roliga saker, det har vi fått veta. Vi är mer en kompis, vi ska göra roliga saker"*. Erik hävdar att man kan se på olika sätt på en kompisrelation. Att vara kompis är inte bara att göra roliga saker utan det innebär också ett ansvar att utveckla varandra. Calle håller med och säger att det är lätt att man stagnerar i relationen. Han ger återigen exemplet om brukaren som tycker om att bära ved. Calle påstår att det är nyttigt och kul att bära ved, men man måste ha ett mål. Man kan inte fastna i att man bara skall göra kul saker, man kan inte ha kul hela tiden. Calle menar att fastna i en aktivitet kan ju också vara en låsning. *"Det gäller ju för oss att hjälpa dem att komma ur låsningen då"*. Beata tycker att det kan vara svårt att hitta på något som ger delaktighet utifrån brukarens förutsättningar. Hon berättar att brukaren hon har är pensionerad och att det är svårt att hitta på saker när brukaren är i den åldern. Hon nämner att brukaren alltid vill komma hem till henne. Erik menar att det ser olika ut för de olika brukarna och att det inte finns några rätt eller fel. Beata säger att hon kan fråga sin brukare om hon vill åka iväg till shoppingcentrat men att hon då säger nej.

Hinder för delaktighet

I fokusgrupperna samtalade de runt orsaker som kan begränsa kontaktpersoner i deras uppdrag, att skapa delaktighet för brukaren i samhället. Ingo tycker att man i kontaktmannskapet måste ta hänsyn till t.ex. personal på boenden och föräldrar. Att de kommer in och styr insatsen och att de inte ser till vad brukaren själv vill. Han uttrycker att *"Jag tyckte det var viktigare vad brukaren tyckte"*. Hans säger att föräldrarna till och med talade om vad han skulle göra när han träffade sin brukare.

Ingo anser att delaktigheten är en komplicerad fråga. Brukarna har oftast liten möjlighet att själva påverka sin vardag. Tidigare kan det ha varit föräldrar eller personal som styrt dem utan att fråga. Nu har de fått beslut om att de skall träffa oss. Han menar att brukaren har små möjligheter till valfrihet. Han säger *"Delaktigheten är ju när din kille ringer o säger att: på tisdag är det bluesafton på folkets hus... ska vi gå och titta på det? Då hade jag nog ramlat av stolen. Det gäller att få brukaren att förstå att man kan tacka ja eller nej. Genom att respektera detta får man respekt för individen"*. Ingo berättar att ibland kan en aktivitet krocka med boendets rutiner och då vill personalen styra brukaren efter dessa. Han har varit med om att personal säger att brukaren skall vara tillbaka till boendet för att det är fika klockan sex. Ingo utbrister *"Förstår ni?... deras rutiner blir störda av att den här personen inte kommer till sex-fikat"*.

Filomena tycker att den personliga ekonomin också kan begränsa. Gertrud ger tips om att man kan komma runt detta genom att gå med i en förening. De anordnar ofta aktiviteter som man kan delta i till ett rabatterat medlemspris. Filomena säger att det är bra om brukaren är med i en förening. Hans håller med och säger att det inte brukar vara så dyrt att gå med som medlem. Han menar att det kan ha en dubbel funktion, ett sätt att träffa andra och att bryta isolering. Ingo ser att en begränsning i uppdraget kan vara brukarens ekonomi. Han undrar, tanken med insatsen kontaktperson är väl att kommunen vill att brukarna skall få ett rikt och gott liv? Han säger *”Det haltar ju lite, det goda livet blir ju inte så gott som för alla andra när man är begränsad i sådana här frågor”*. Ingo berättar att även god man som håller i pengarna kan komma in och försöka styra. Gertrud påpekar att olika personalgrupper kan ha svårt att veta vad en kontaktperson är. Ingo tror att det kan vara svårt att skilja på begreppen kontaktperson, ledsagare och boendestödare. Speciellt för brukaren som kan ha flera av dessa insatser. Hans tycker att det kan bli förvirrande att hålla isär dessa personer. Ingo menar att det nog inte bara är för brukaren det är förvirrande. Han har varit på boenden där personalen inte vet vad en kontaktperson är. Han tycker att rollen som kontaktperson är otydlig och detta skapar begränsningar för dem i uppdraget.

Intervjuer med rekryterare

I detta kapitel återges intervjumaterialet i form av en löpande text med insprängda rubriker. I den löpande texten tas också delar med ur respektive kommuns material på hemsidan som finns under rubriken kontaktperson. Vi anser att det är en del i deras rekryteringsarbete och ett underlag precis som det övriga materialet som delgetts under intervjuerna. Informanternas svar ges som en sammanfattande beskrivning under de olika rubrikerna. I den löpande texten läggs meningsskapande citat in. Men först presenteras informanternas bakgrund och antalet kontaktpersoner i respektive kommun.

Informanternas uttalanden särskils inte utan de kommer att presentera dem som gemensamma uttalanden ifrån respektive kommun. Detta för att vi bedömer att de inte har någon påverkan på resultatet och att det inte heller kommer att tillföra något till resultatet att särskilja dem. Det var också ett val som informanterna gjorde, att presentera sin verksamhet tillsammans. Konfidentialiteten kommer att öka genom att resultatet redovisa på detta sätt då det endast var tre personer i varje kommun som deltog. Det har gjorts en viss språklig bearbetning gjorts utifrån det transkriberade materialet. Ett fåtal mindre grammatiska rättelser och innehållsmässiga förtydliganden har också gjorts.

Rekryterare

Bland rekryterarna i de båda kommunerna fanns det olika representationer vad det gällde utbildning, anställningstid och yrkesmässig bakgrund. Två av rekryterarna hade varit på sin position i några månader, medan de andra hade arbetat upp till fyra år med att rekrytera kontaktpersoner. Samtliga rekryterare kommer från andra befattningar inom sina respektive kommuner. Utbildningen bland rekryterarna varierade från gymnasie- till högskoleutbildning. Krokby var två av rekryterare utan akademisk examen eller högskoleutbildning. En av dem hade däremot en

magisterexamen. I Sandsjö hade samtliga högskoleutbildning eller akademisk examen. Ingen av dem var socionom. Strukturen i de båda kommunerna såg olika ut då det i Sandsjö hade två handläggare som arbetade som rekryterare, på en och en halv heltidstjänst och en övergripande enhetschef, som ryckte in vid arbetstoppar. I Sandsjö rekryterades kontaktpersoner både enligt Socialtjänstlagen och LSS. Krokby hade tre enhetschefer som arbetade som rekryterare, på totalt en heltidstjänst och som en del av annat chefsarbete. Två av dessa hade det övergripande ansvaret. Det visade sig också att de som rekryterar kontaktpersoner också är de som verkställer beslut om insatsen kontaktperson. Sandsjö har cirka 100 kontaktpersoner som har uppdrag enligt LSS. I Krokby finns det cirka 250 kontaktpersoner enligt LSS.

Rekrytering

Båda kommunerna menar att de använder sig av stadigvarande annonsering. Krokby har dessutom använt sig av metoder som mail till samtliga anställda i kommunen och genom att vid högskolan dela ut sin broschyr om kontaktmannaskap. Sandsjö har nyligen använt sig av annonsering på arbetsförmedlingen. En av rekryterarna i Krokby uttrycker *"Bästa metoden är öga mot öga, alltså att någon frågar någon annan och berättar hur det är att vara kontaktperson. Sedan kan vi få 20-30 personer som vill bli kontaktpersoner, men det är bara två av dem som passar"*. Båda kommunerna nämner att detta beror på att den sökande kan sakna vissa egenskaper och att de därför inte lyckats med att matcha dessa med någon brukare. Men att de har dessa personer i en reserv om det senare skulle visa sig att någon är rätt person för en brukare.

Båda kommunerna saknade kontaktpersoner utifrån ålder och kön och Sandsjö påpekade också att det kunde finnas svårigheter i att hitta personer med en viss språk- eller teckenspråkskunskap. En av de intervjuade i Sandsjö säger *"När det är speciella personer vi är ute efter, även om det är ett lekmanuppdrag, som främmande språk har vi tagit kontakt med integrationsenheten"*. Sandsjö saknade yngre killar och önskemål om en kontaktperson i form av en yngre kille kunde uttryckas redan i beslutet. Rekryterarna uttrycker också att det kan vara svårt att hitta äldre män, men att det är lättare att hitta äldre kvinnor. *"Det är i dessa lägen vi tänker på att annonsera, men det har inte blivit mer än en tanke."* säger rekryterarna från Sandsjö. De har också funderat på att vända sig till media för att be dem att göra reportage om kontaktpersonens uppdrag. De har inte försökt att rekrytera via ideella föreningar, men använder sig ofta av sina yrkesmässiga kontakter i den egna verksamheten för rekrytering.

Sandsjö har flera kontaktpersoner som arbetar som boendestödjare i den kommunala omsorgen. Om detta tycker informanterna, *"det är en fördel då de även har en teoretisk bakgrund, vilket är bra när det är komplicerade ärenden och fler träffar per vecka och då det är svårt att rekrytera"*. Ibland kan brukaren ha egna förslag på kontaktperson. Men de påtalar i båda kommunerna att de inte rekryterar ur brukarens egen familj. Krokby anser att de främst saknades män i åldrarna 30 – 40 år.

Ett problem som uppstått under senare tid i Sandsjö är att vissa biståndsbeslut har förändrats. Insatsen kontaktperson beviljas med fler insatstillfällen per vecka mot de tidigare en till två tillfällen per vecka. De berättar att de nu kan ha beslut om upp till fem insatstillfällen per vecka. Rekryterarna betonar att det inte är de som fattar besluten utan att de verkställer dem. Men säger *"att de för att kunna verkställa beslutet skulle behöva dela upp insatstillfällena på två kontaktpersoner"*. De menar att en kontaktperson skall kunna ha uppdraget vid sidan av ett heltidsarbete och ser i samband med detta svårigheter i rekryteringsarbetet när insatstillfällena ökar för en enskild brukare. De tycker att varje enskild kontaktperson inte skall ha fler än två brukare, med max tre insatstillfällen per vecka och brukare. I Krokby nämner rekryterarna *"tanken är att det skall se ut som med våra kompisar och vi springer ju inte på bio en gång i veckan eller bowlar"*.

Sandsjö talar om att de inte hinner verkställa alla beslut inom rimligt tid och nämner orsaker som byte av kontaktperson eller att brukaren har fler insatstillfällen per vecka. De vill att det ska bli kvalitet i insatsen när de verkställer insatsen och kan därför avstå från att verkställa om de inte har hittat rätt person för uppdraget. Rekryterarna tror att den ökning av beslut som varit kan bero på en ökad medvetenhet om att insatsen finns och att den är avgiftsfri. När det blev avgift på boendestödet blev det en grupp som sökte insatsen kontaktperson. Inom ledsagarservice får brukaren bekosta omkostnader för ledsagaren, så där befarrar de att det kommer att hända något men de har inte sett någon jättetopp.

Krokby berättar att de också har beslut som de inte kunnat verkställas på grund av rätt person inte kunnat rekryteras. Rekryterarna säger att det är till brukare som har mer omfattande behov och som behöver stöd och service av två personer för att klara sin vardag. För att klara ett sådant uppdrag behöver kontaktpersonen ha bredvidgång på boendet. De ifrågasätter den här typen av beslut, men påtalar att besluten finns och att det då är deras uppgift att verkställa dem.

Matchning

Under intervjuerna med rekryterarna framkom att de använder sig av begreppet *matchning*. Detta innebär att hitta en kontaktperson som passar till brukarens behov. Det är behovet hos brukaren som styr beslutet om att bevilja insatsen kontaktperson. I båda kommunerna var det biståndsenheten som utredde behoven hos brukarna och fattade beslutet om insatsen kontaktperson. Därefter fick rekryterarna i de båda kommunerna en utredning där brukarens behov beskrevs. Hur kommunerna efter detta gick till väga skilde sig åt. I Sandsjö träffade rekryterarna samtliga brukare där de tillsammans skrev vad de benämnde som en genomförandeplan och att de också gick igenom kontaktpersonens uppdrag för att brukaren skulle förstå det. I Sandsjö säger de *"Det är viktigt med genomförandeplanen för att uppdraget inte skall stupa på att det är något som inte stämmer. Brukaren kanske inte kan åka kollektivt och då behövs någon som har körkort och bil"*. Genomförandeplanen används sedan också som ett hjälpmedel, när de intervjuar personer som visat intresse för att bli kontaktpersoner, för att hitta rätt person. Utifrån detta försöker de sedan matcha ihop brukare och kontaktperson. På frågan hur matchningen mellan brukare och kontaktperson går till svarade rekryterarna i Krokby *"Det är ju som man vill hitta den*

där godaste chokladbiten . Vi har ju haft fördelen av att ibland ha träffat brukaren innan. Då är det lättare för då har man ju lärt känna den också. Vad den vill ha, att man gör det tillsammans, man har en dialog”.

När väl matchningen är klar går det till på lite olika sätt i de båda kommunerna. I Krokby får brukare och kontaktperson prova på att träffas några gånger innan de skriver avtal och då träffar rekryteraren både kontaktperson och brukare. I Sandsjö får brukare och kontaktperson träffas tillsammans med rekryteraren och efter den träffen får de bestämma sig. I båda kommunerna poängterar de att det viktigaste med matchningen är att det skall bli *”rätt person”* för uppdraget. I Krokby försöker de titta på om det finns något gemensamt intresse hos brukare och kontaktperson. Den andra kommunen försöker också hitta något gemensamt intresse, men samtidigt tror de i Sandsjö inte att det är intresset som är det avgörande. Intresset kan vara en faktor som gör att det lättare att komma igång med relationen, men de tror på en bredd hos kontaktpersonerna och en vilja att göra olika saker. *”Målet är att brukaren skall hitta egna kontaktnät och inte behöva en kontaktperson. Några har lyckats med detta och då har man ju nått sitt mål men som sagt det är ju inte lätt”.*

I båda kommunerna hade rekryterarna stor frihet att påverka sitt sätt att arbeta och hur de utformade sitt rekryteringsmaterial. Krokby tar upp vem som har rätt till kontaktperson och att personer över 18 år kan bli kontaktpersoner. Annonser riktar sig till personer som har engagemang och tid över för andra människor. Därefter följer förslag på olika aktiviteter och att kontaktpersonen får en ersättning i form av arvode och omkostnadsersättning. De skriver också vart den intresserade kan vända sig. Sandsjö har information om att insatsen kontaktperson innebär att få ett personligt stöd. De beskriver också att kontaktpersonen skall vara lämplig, men att den inte behöver vara utbildad för ändamålet. Man kan vidare läsa att syftet med insatsen är att skapa förutsättningar för ökad gemenskap och ökad självständighet. De skriver också att insatsen ger hjälp med vardagliga angelägenheter och fritidsaktiviteter och att kontaktpersonen kan ge råd och vara ett stöd för brukaren i enklare frågor. På hemsidan finns också en länk till deras broschyr om kontaktperson som riktar sig till både brukare och kontaktperson.

När de båda kommunerna sedan fått svar från personer som är intresserade av att bli kontaktpersoner kallar de dem till intervju. I Sandsjö valde de att skicka ut informationsmaterial till den sökande och kalla till intervju inom två veckor. När personen sedan kom till intervjun försökte de alltid vara två rekryterare som intervjuade. Rekryterarna såg flera fördelar med att vara två vid intervjuerna. De fick en komplettare bild av den de intervjuade, då de fick möjlighet att komplettera varandras frågor och möjlighet till observation i samband med intervjun. Att vara två gav också en möjlighet för dem att efter intervjun diskutera om den intervjuade var rätt person för uppdraget. De begärde också in två referenser från den sökande och ett godkännande om att uppdragsgivaren får göra ett utdrag ur belastning och misstankeregistret. Under intervjun använde de en intervjuguide. De använde sig också av sitt informationsmaterial *Information för kontaktpersoner* under intervjun. De poängterade vikten av att alla intresserade fick samma information och påtalade vikten av varaktighet och kontinuitet i uppdraget. I informationsmaterialet tas det

bland annat upp arvode och omkostnadsersättning och sekretess. Det arvode och den omkostnadsersättning de betalar ut följer Sveriges Kommuner och Landstings (SKL) rekommendationer. Men det har också utrymme för att göra individuella bedömningar utifrån arbetsinsats. När de sedan har gjort en matchning träffas handläggare, brukare och kontaktperson.

I Krokby kallade de till intervju efter ansökan kommit in. Under intervjun får den sökande fylla i en intresseanmälan och godkänna att uppdragsgivaren får göra ett utdrag ur belastning och misstankeregistret. Den intervjuade fick också Krokby kommuns informationsmaterial om kontaktpersoner. De betalar arvode och omkostnadsersättning efter SKL:s riktlinjer. Under intervjun fick den sökande också skriva under en blankett om tystnadsplikt. I Krokby brukar rekryterarna stanna upp vid frågan *"Varför vill du bli kontaktperson?"* på intresseanmälan. *"Då det är viktigt att det blir rätt person vill vi att de verkligen skall tänka efter varför de vill bli kontaktperson. Det är inte bara det att man skall håva in ett litet arvode, utan tanken är att det skall vara något långsiktigt och återkommande. Att de skall bli en naturlig del i brukarens liv"*. I båda kommunerna säger de att de tror att man väljer att bli kontaktperson av engagemang, man vill göra en insats, göra nytta, behövas för någon eller ha roligt ihop med. Kan sedan den som vill bli kontaktperson i Krokby matchas ihop med en brukare kallas han/hon till ett nytt möte med rekryteraren där ges det då information om hur uppdraget ser ut och den intresserade får också uppgifter om brukaren som är viktig för uppdraget. De berättar att, när kontaktpersonen fått uppdraget stannar den i allt från en månad till tjugو år.

Utbildning och handledning

Ingen av de båda kommunerna anordnar träffar avsedda endast för kontaktpersoner, men rekryterarna finns alltid tillgänglig för telefonhandledning. De kan i samtalet få stöd, tips och råd, som är till hjälp för dem i uppdraget. I Krokby anordnas träffar i form av julfest och korvgrillning för brukare och kontaktperson två gånger om året, men då deltar också personliga assistenter och ledsagare.

Ingen av rekryterarna i de undersökta kommunerna trodde att det fanns ett intresse hos kontaktpersonerna för t.ex. utbildning eller föreläsning. I Sandsjö ville de dock ge kontaktpersonerna någon form av föreläsning, men säger *"Det är mer att vi har känt att de gör ett bra jobb och vi vill ge dem något tillbaks"*. I Krokby tar de upp att det gäller att hitta gränsen mellan ideellt arbete och lönearbete och att vara kontaktperson inte är något man kan utbildas till. De tillägger också, *"De får ju så mycket dom behöver utifrån deras uppdrag"*.

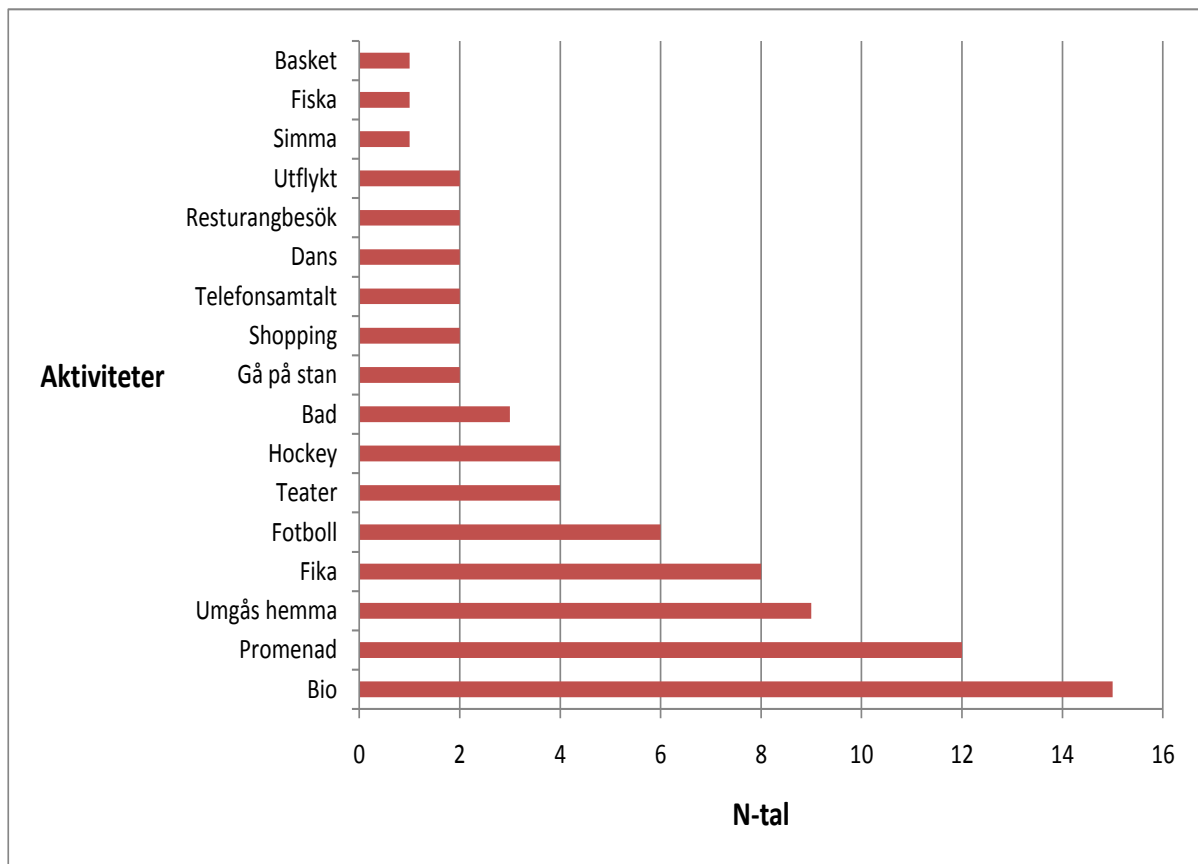
I Krokby kommun har de inga planerade återkommande uppföljningar med kontaktpersonerna då de inte har någon rapporteringsskyldighet. I Sandsjö begär de in en månadsrapport varje månad, rapporten går både att fylla i på nätet och maila in eller skicka med posten. De har vidare en uppföljning efter en månad och sedan halvårsvis där både brukare och kontaktperson är med.

Materialinsamling via annonser

Det material från annonser vi har fått in, via vår sökning på Google, kommer att presenteras i form av löpande text och tabeller.

Nio av annonserna innehöll ordet vän då man vill beskriva kontaktpersonens roll. Kompis och stöd användes tolv gånger vardera och medmänniska användes elva gånger. I flera av annonserna användes flera av beskrivningarna samtidigt. I en av annonserna användes begreppet professionell vän.

Aktiviteterna som presenteras i tabellformatet nedan har getts som förslag i de undersökta kommunernas annonser och har i dessa använts ensamma eller tillsammans.



Figur 1

I annonserna har också kommunerna syftat till vad insatsen kontaktperson skall medföra för brukaren. Här har kommunerna också använt sig av ett enstaka uttryck i annonsen eller flera tillsammans.



Figur 2

8. ANALYS

Rekrytering

I båda kommunerna säger rekryterarna att de använder sig av annonsering som metod för att rekrytera kontaktpersoner. Det vi kan se i deras annonser är att de i huvudsak inte vänder sig till dem som är intresserade av att bli kontaktpersoner, utan till dem som söker insatsen. I Krokby har de två separata avsnitt i sin annons. I det första avsnittet riktar texten sig till brukaren. I andra avsnittet riktar den sig till dem som är intresserad av att bli kontaktperson, med rubriken *"Bli kontaktperson!"* och frågan *"Är du intresserad?"*. I Sandsjö har de ett väl utarbetat informationsmaterial om insatsen kontaktperson, som ligger på hemsidan. Detta är inte något som vi uppfattar som en annons för att rekrytera kontaktpersoner. De tar på hemsidan upp vad insatsen innebär och länkar till sin broschyr som utvecklar ämnet. Under rubriken *"vem blir kontaktperson..."* finns det information om kontaktpersonen. Det uttrycks varken i broschyren eller på hemsidan att de söker kontaktpersoner. Vi menar att de borde särskilja på brukarens rättigheter och rekryteringen i annonser och i informationsmaterial. Därigenom skulle de tydliggöra att kontaktperson kan den intresserade ansöka om att bli. De borde ha som strategi att i annonsen också uttrycka att uppdraget är tänkt att ha vid sidan av ett heltidsarbete.

I Sandsjö saknar de unga killar som kontaktpersoner och har funderat på att annonsera för att specifikt nå ut till dem, men de har inte gjort någon aktiv handling av sina funderingar. Genom att ha en medveten annonsering som strategi kan kommunen skapa bättre möjligheter för att hitta intresserade som har de specifika egenskaper som krävs för uppdraget. I teoriavsnittet om organisationsteori tar vi upp tre faser i rekryteringen varav en är den förberedande fasen. Den innebär att identifiera behovet. Vi kan vid en jämförelse av de båda kommunerna vi undersökt se att i Sandsjö träffar de brukarna som blivit beviljade insatsen kontaktperson och tillsammans skriver de en genomförandeplan, där de identifierar brukarens behov. Till skillnad från Krokby som endast träffade vissa av de brukare som blivit beviljade insatsen. I de fall de inte träffade brukarna utgick de från beslutsfattarnas utredningar. Att träffa brukaren är för rekryteraren, anser vi, ett sätt att identifiera dennes behov och är en viktig del i rekryteringsprocessen. De identifierade behoven står i sin tur för de egenskaper kontaktpersonen bör ha. Att använda sig av denna strategi, för att få fram underlag som kan användas i annonser, ger uttryck för vilka egenskaper de vill att den sökande skall ha. Vilket sedan kan komma att utgöra rekryteringsunderlag vid annonsering och underlätta i rekryteringsprocessen att hitta rätt person. Vi anser att som ett led i rekryteringsprocessen behöver rekryterarna analysera det behov som brukaren har och som de fått till sig genom det utredningsarbete som beslutsfattarna har gjort, som vi ovan benämnt som att identifiera behoven. Rekryteraren kan genom utredningsmaterialet och det personliga mötet med brukaren få underlag till sin analys av vilket behov brukaren har och om det finns något bakomliggande syfte med insatsen. I fokusgruppen var de många som i sitt uppdrag gjorde en pedagogisk insats i syfte att stärka brukarens egna resurser. Erik ifrån fokusgruppen i Sandsjö berättar om hur han bistod sin brukare i att lära sig att åka buss. Han påpekade också att detta var en insats som

krävde tålmod, engagemang och långsiktighet. Genom att analysera behovet hos brukaren kan de få fram de egenskaper som en kontaktperson bör ha. Detta kan de sedan använda i sin strategi för rekrytering. Ett sätt kan vara som vi tidigare nämnt att göra en medveten annonsering utifrån de egenskaper som krävs.

Kommunerna behöver rekrytera nya kontaktpersoner för att kunna tillgodose behovet av kontaktpersoner. I dag finns det beslut som inte går att verkställa pga. att rekryterarna inte har kontaktpersoner med rätt egenskaper. Samtidigt behöver de också undersöka hur och vad de gör för att täcka behovet. Rekryterarna har en dubbel roll, då de inte enbart skall rekrytera utan också vara analytiska och reflektera över vilka metoder och strategier de använder sig av. Vilket Flaa (1998) menar är ett sätt att gå tillväga för att förbättra processer i en organisation. Vi anser att de borde ha en aktiv hemsida med en annons som vänder sig till dem som är intresserade av att bli kontaktperson. En annons bör enligt Flaa (1998) innehålla något som den intresserade kan ta ställning till. Något läsaren kan identifiera sig med eller avstå från. Genom att var mer specifika i sina formuleringar kan de erbjuda detta. Med en aktiv hemsida menar vi att de kan förändra annonsen utefter behovet. De undersökta kommunernas hemsidor används på ett statiskt sätt, men erbjuder stora och snabba möjligheter till att få ut ett budskap. Vi bedömer att dessa möjligheter inte tas tillvara för att användas i sökprocessen efter kontaktpersoner med specifika egenskaper. På de kommuners hemsidor som var föremål för vår materialinsamling, var det ingen som använde sig av en medveten annonsering. I annonseringen som ligger i sökprocessen finns också matchningen av kontaktperson och brukare. De olikheter vi sett i fråga om matchning har varit att i Sandsjö träffas kontaktperson och brukare en gång och därefter bestämmer de om de vill fortsätta att träffas eller inte. I Krokby har de tre träffar innan de bestämmer sig. Det vi vill sätta i relation till detta är att de i Sandsjö har fler som vill avbryta relationen än vad de har i Krokby. Vi tolkar det som att det finns ett samband mellan fler förberedande träffar och ett varaktigt kontaktmannaskap. Vi anser att det har stor betydelse för rekryteringen att ha fler förberedande träffar och att det är en viktig del i sökprocessen efter rätt kontaktperson.

Ytterligare ett ställningstagande rekryterarna skall göra enligt Flaa (1998) är att reflektera över var de vill annonsera. Kommunerna har olika metoder för att nå ut till personer som kan vara intresserade av att bli kontaktpersoner. Gemensamt för dem är att de båda säger att de annonserar, att de uppmanar sina kontaktpersoner att berätta om sitt uppdrag dvs. "öga mot öga", att de rekryterar i hela den kommunala verksamheten och att de använder sig av högskolan för att rekrytera kontaktpersoner. Sandsjö hade också haft en annons på arbetsförmedlingen och i Krokby hade de använt sig av annonsering i form av bioreklam. Att hitta en fungerande metod för att rekrytera kontaktpersoner kan göras genom att analysera de metoder som används. Vi har genom vårt resultat kommit fram till att de mest framgångsrika metoderna för att nå den målgrupp man söker efter är de, som de i våra undersökta kommuner kallar "öga mot öga" metoden och att rekrytera i den egna kommunala omsorgen. Rekryterarna i Sandsjö säger att det är ett fåtal av dem som anmäler sitt intresse som sedan blir kontaktpersoner, vilket vi tolkar som att de inte hittar rätt person. Detta anser vi som vi nämnt tidigare kan bero på att de inte

använder sig av den strategi som vi valt att kalla medveten annonsering. Vi har genom fokusgrupperna i vår undersökning kommit fram till att det stora flertalet av kontaktpersonerna har blivit rekryterade ur den egna kommunala omsorgen eller genom att en kontaktperson har berättat om sitt uppdrag. Vi har kommit fram till detta dels genom deras presentationer av sig själva, och dels genom deras samtal där de berättar om framgångsrika rekryteringar de själva gjort. Sandjö tar själva upp att det ger ett merarbete att gå igenom de svar de får när de annonserar. Vi anser att anledning till att svaren inte ger det önskade resultatet beror på att de inte är så tydliga i sina formuleringar. Genom att använda strategin medveten annonsering ökar möjligheten att ur ett mindre urval hitta rätt person.

Vi anser att rekryterarna har varit analytiska och reflekterande då de tar upp den förändring som har skett av innehållet i några av de beslut som fattats under senare tid. Tidigare har de flesta beslut haft omfattningen av, en till två träffar per vecka. Rekryterarna har nu fått beslut som har omfattningen av, upp till fem träffar per vecka. Att verkställa ett sådant beslut anser vi inte är förenligt med förarbetet till LSS. Det stämmer inte överens med att insatsen skall ses om ett ickeprofessionellt stöd. Vi tolkar det dock som att det finns utrymme för tolkningar då förarbetet säger "skall ses" och inte skall vara. Skall kontaktpersonen vara ickeprofessionell och kunna ha ett heltidsarbete vid sidan av sitt uppdrag får man svårigheter i att verkställa dessa beslut med en kontaktperson som har dessa förutsättningar. Rekryterarna i Sandsjö säger att ett sätt att komma runt detta är att använda sig av dem som yrkesarbetar i den kommunala omsorgen och de tycker även att det ibland kan vara en fördel om kontaktpersonen har en teoretisk bakgrund. De säger också att de kan göra individuella anpassningar av arvudet som utgår till kontaktpersonerna. I Krokby har de annan form av problematik. De kan inte verkställa beslut pga. att personerna som beviljats insatsen har "för" omfattande funktionshinder. I båda kommunerna säger de att det inte är de som fattar besluten men att de verkställer dem. I alla organisationer finns diskursiva regler. Beslutsfattarna har att utgå från LSS och brukarens behov och verkställarna måste ta hänsyn till besluten och leva upp till de förväntningar som omgivningen ställer på verkställighet, dvs. brukaren, kommunen, Länsstyrelsen och i sista hand Länsrätten. Dessa diskursiva regler som beslutsfattarna utgår från grundar sig på rationella resonemang som utgår ifrån sociala och historiska processer. Vi anser att dessa förutsättningar har förändrats utifrån det resonemang som rekryterarna har. De säger att förutsättningarna för att ansöka om insatsen kontaktperson har förändrats. Det finns en större medvetenhet om insatsen och den är avgiftsfri. Rekryterarna ser också ett samband mellan fler sökande och att vissa av dessa är personer med mer omfattande behov och att vissa insatser har blivit avgiftsbelagda. Ett dilemma för rekryterarna, säger de blir att få kvalité i insatsen samtidigt som de skall hitta rätt person som har rätt egenskaper för uppdraget utan att vara professionell. Vi tolkar det som att den sökande inte kan få det professionella stöd den är i behov av genom tidigare beviljad insatser och då ansöker brukaren istället om insatsen kontaktperson som enligt statistiken i första hand används av dem som tillhör personkrets ett. Vi anser att det är tidigare perspektiv och betydelser som skapat dessa rationella myter om hur behovet ser ut. Dessa rationella myter stämmer inte längre överens med vem som ansöker om insatsen kontaktperson då perspektiv och betydelser har förändrats. Enligt

rekryterarna i Sandsjö har förändringar i det som de kallar boendestöd och ledsagarservice skett.

Rekryterarens motiv för att rekrytera kontaktpersoner är att hitta rätt person och att kunna verkställa beslut om insatsen kontaktperson inom rimlig tid.

Inställning

För att hitta rätt person för uppdraget kontaktperson använder sig de olika kommunerna som ingår i materialinsamlingen sig av benämningar på olika fritidsaktiviteter som förslag på gemensamma intressen hos kontaktperson och brukare. De beskriver också formen på relationen, att det ska vara en vänskapsrelation, ett kompisskap. De beskriver också syftet med insatsen, att den t.ex. ska bryta isolering och ge möjlighet att delta i fritidsaktiviteter. Även om de använder sig av olika uttryck för att bryta isolering anser vi att det gemensamma för uttrycken är att de ska ge delaktighet i samhället. I vårt resultat har vi fått fram att endast tre av de trettio undersökta kommunerna angav att syftet med insatsen var att hjälpa brukaren till ett mer självständigt liv. Vi anser att det låga resultatet inte stämmer överrens med FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättningar. Syftet med konventionen är att hjälpa personer med funktionsnedsättningar att undanröja hinder, för att de skall få sina mänskliga rättigheter tillgodosedda. Vi har i vårt resultat från fokusgruppen fått fram att den största delen av deras uppdrag går ut på att hjälpa brukaren och att undanröja hinder för att uppnå delaktighet för brukaren. Vi anser att kommunerna i sina rekryteringsannonser borde fokusera på denna del av uppdraget. En möjlighet för kommunerna är att använda sig av sina kontaktpersoner och ta del av deras erfarenhet när de utformar sina annonser. Att använda sig av en medveten annonsering, att utnyttja sina kontaktpersoner för att få formuleringar som stämmer överrens med deras uppdrag. De bör också använda sig av formuleringar som stämmer bättre överrens med de svenska funktionshinderpolitiska målen, vars ena mål är att personer med funktionsnedsättningar skall bli fullt ut delaktiga i samhällslivet och med Fn:s konvention om rättigheter, som vi tidigare nämnt. Vår tolkning genom vårt resultat är att man behöver använda sig av formuleringar som visar att kontaktpersonen också använder sig av ett professionellt pedagogiskt syfte i uppdraget.

Att vara kontaktperson innebär att ha en rad olika egenskaper som inte kommer fram i rekryteringsannonserna. En av fokusgrupperna säger att det är bra om man har samma intresse och att rekryteringen är som en kontaktannons. Annonserna utgår ofta ifrån de fritidsaktiviteter som en kontaktperson kan göra tillsammans med sin brukare. Vi vill likna dessa beskrivningar vid den normalitetsuppvisning som är starkt kopplad till de funktionshinderpolitiska målen om normalisering som fanns under 1960-talet, som Ljuslinder (2002) tar upp i sin forskning. Vi har genom vår undersökning fått fram att dessa förslag på fysiska aktiviteter inte stämmer överrens med kontaktpersonens mål och vardag i uppdraget. Det finns dock beskrivningar som t.ex. att fika och att umgås hemma som stämmer bättre överrens med hur de samspelar. Vi har fått ett flertal berättelser om hur en kontaktperson bör vara och de stämmer inte överrens med de förslag på aktiviteter och formuleringar som finns i

annonserna. I fokusgrupperna tar de upp att en kontaktperson bör vara drivande dels för att relation ska komma igång och dels för att den inte skall stagnera. Andra egenskaper de tar upp är att kunna vara en god vän utan att vara en allt för god vän, öppen, förstående, ansvarstagande, respektfull, egoistisk, motiverande, ha ett professionellt förhållningssätt genom att vara personlig men inte privat och kunna ta motgångar. I rekryteringannonserna benämns egenskaperna i allmänna ordalag medans kontaktpersonerna ser bakom det allmänna och använder sig av uttryck som är mer personliga för individen. Vi anser att det är svårt att jämföra dessa egenskaper utifrån vår frågeställning då rekryterarna och kontaktpersonerna använder sig av helt skilda uttryck för att beskriva hur en kontaktperson bör vara.

Samtliga i fokusgruppen har som vi anser en medveten strategi med sitt uppdrag. Strategin kan se väldigt olika ut beroende på kontaktpersonens motiv och syn på sitt uppdrag. Som kontaktperson är man självgående och en lyckad matchning kan även ge kontaktpersonen ett utbyte. Vi tolkar det som att det i fokusgrupperna fanns olika motiv till att ta uppdraget kontaktperson. Ett påstående i en av grupperna var att "ha kul". Detta återkom från vissa av kontaktpersoner flera gånger i berättelserna och utgjorde därför ett karaktäristiskt påstående om innehållet i relationen. Vi tolkar det som att dessa påståenden vid genomgång av empirin tar form som logiska slutsatser, Homans säger att man utifrån dessa påståenden kan skapa förklaringsmodeller. Kontaktpersonerna säger att de alltid "har så kul" och vi drar slutsatsen att uppdraget bygger på att kontaktpersonen använder sig av strategier i uppdraget som ger det förväntade utbytet. Att "ha kul" blir en form av tillfredsställelse som blir belöningen i utbytet. Det fanns som vi uppfattade det inget bakomliggande syfte med uppdraget utan motivet var som vi tidigare nämnt att "ha kul". Detta menar vi stämmer in på Homans värde- och belöningshypotes, både belönas av och värdesätter sin handling. Belöningen blir att "ha kul" och därför träffar de sin brukare igen. Kontaktpersonerna värdesätter också resultat av sin handling då både kontaktpersonen och brukaren har kul. Av empirin utläser vi att det är en ömsesidighet i relationen då brukaren fick göra olika aktiviteter som upplevdes som kul. Vi tolkar det som att blir det variation i aktiviteterna uppfattas det inte som att det är kontaktpersonens intresse som styr vilket jämnar ut relationen och att gör att brukaren inte hamnar i ett beroendeförhållande.

Andra motiv för uppdraget kan vara att vara behövd eller få bekräftelse. Att tillfredsställa sitt behov av att vara behövd kan i sig bli en bekräftelse. De av kontaktpersonerna som byggt upp en relation som styrs av att vara behövd hade gemensamt att det var brukaren som tog initiativ till kontakt eller till val av aktivitet. Kontaktpersonen Filomena menar att hon inväntar att brukaren tar kontakt, då det är brukaren som bestämmer när de skall träffas. Beata säger att hon låter sin brukare bestämma att de skall vara hemma hos henne och att brukaren då till största delen ligger i soffan och blir ompysslad. En förklaringsmodell till att kontaktpersonerna vill känna sig behövda kan vara det utilitaristiska nyttotänkandet, dvs. att de i grunden är inriktade på att få ett för dem positivt utbyte. Genom att visa hänsyn och inte ställa krav i relationen med brukaren uppfylls ömsesidigheten som karaktäriserar utbytet, att ge och att få. Kontaktpersonen får känna sig behövd och blir därigenom bekräftad. Tornstam (2005) säger att de flesta är mest nöjda när relationen ligger på

en jämlik nivå. Ömsesidighetsnormen kräver ett rättvist förhållande. Vi tolkar det som att kontaktpersonen har skapat ett rättvist och jämlikt förhållande genom att invänta brukaren och låta denne styra relationen och detta vägs upp genom att kontaktpersonen får tillfredsställa sitt behov av att känna sig behövd.

Motiv till att bli kontaktperson kan också vara att få personlig utveckling. Gemensamt för kontaktpersoner i fokusgrupperna som hade detta motiv var att de hade ett uttalat långsiktigt mål med sitt uppdrag. Över tid ger denna möjlighet för kontaktpersonen att följa sin brukares utveckling och som utbyte får också kontaktpersonen också följa sin egna personliga utveckling. Deras mål med uppdraget var att socialisera brukaren in i olika samhällsroller eller in i en ny fas i brukarens egen utveckling. Genom att ta på sig den rollen i kontaktmannaskapet menar vi att de visar hänsyn till brukaren som är i behov av kontaktpersonens kunskaper om hur den sociala konstruktionen som samhället är fungerar. De tar också upp under fokusgruppen att den personliga tillfredställelsen av att få se brukaren utvecklas är en belöning, som är nog för insatsen. Att kontaktpersonen är den som innehar fler åtråvärda värden än brukaren kan utjämnas av att det blir ett elev-lärary förhållande där maktförhållandet utjämnas av att kontaktpersonen delar med sig av sina kunskaper. Vi menar också att kontaktpersonen i lärarrollen får större skyldigheter då relationen-brukaren skall utvecklas mot ett av kontaktpersonen i förhand uppställt mål. Men genom att brukaren är nöjd med stödet bevaras ömsesidigheten i relationen. Vi tolkar det som att de begrepp som kontaktpersonerna tar upp som egenskaper har med den egna personliga utvecklingen att göra. Genom att vara kontaktperson får de hantera de inre konflikter som kan uppstå i ett kontaktmannaskap. De ger uttryck för detta med begrepp som att ha tålmod, orka vänta, inte ta något personligt och inte bygga upp egna förväntningar. Även här kan vi använda oss av liknande förklaringsmodeller som ovan. Det som skiljer detta utbyte från de tidigare är att uppdraget blir en långsiktig investering där belöningen inte kommer genast.

Delaktighet

Deltagarna i fokusgruppen kände att de på olika sätt skapade delaktighet för brukarna. Beata i gruppen säger att det är svårt att hitta något som ger delaktighet utifrån brukarens förutsättningar. Hennes brukare får alternativ på aktiviteter men väljer att vara hemma hos Beata och ligga på soffan. Genom att kontaktpersonen ger brukaren valmöjlighet tolkar vi det som att hon erbjuder inflytande, som är en dimension av begreppet delaktighet, enligt Molin (2004). Vi anser att Beata genom att ge sin brukare valmöjlighet kan minska en eventuell känsla av maktlöshet hos brukaren.

Vi har genom fokusgruppens uttalande kommit fram till att delaktighet också skapas genom kontaktpersonens personliga egenskaper och engagemang och inte enbart genom de aktiviteter de utför tillsammans. En egenskap som deltagarna i fokusgruppen satte ord på var tålmodig. För att få delaktighet måste brukaren först socialiseras in i ett sammanhang. Detta menar kontaktpersonerna tar tid. Erik tycker att skapa delaktighet är en process över tid. Tålmodet handlar då om att sätta delmål eller som han säger "*ta små små steg, men över tid väldigt framgångsrika*

steg”. Belyser vi detta utifrån Molins (2004) fyra dimensioner tolkar vi det som att kontaktpersonen påverkar brukarens delaktighet i samhället i positiv riktning. Kontaktpersonen skapar bl a ett sammanhang för brukaren genom att utveckla hans förmåga till självständighet. Detta ger brukaren möjlighet till att delta, som är en dimension av delaktighet. Ingo beskriver att han genom sitt engagemang hjälpte en nyinflyttad brukare att bygga upp ett kontaktnät. Genom sitt engagemang för brukaren hjälpte han brukaren till att bli delaktig i samhället, genom att brukaren fick tillgång till olika resurser. Även andra deltagare i fokusgruppen lyfter fram hur de genom att introducera brukare till för dem nya arenor i samhället skapade de engagemang i en livssituation och därigenom delaktighet i samhället. Kontaktpersonerna nämner arenor som föreningar och brukarorganisationer.

Kontaktpersonen uppfattar att den bidrar med delaktighet för brukaren i samhället genom att undanröja brukarens egna begränsningar. Dessa begränsningar kan kontaktpersonen arbeta med utifrån liknande förutsättningar som vi nämnt i ovanstående stycke. Med det finns andra begränsningar för kontaktpersonen när den försöker skapa delaktighet för brukaren i samhället. Fokusgrupperna tar upp både den egna och brukarens ekonom, omkostnadsersättning, boendepersonal, föräldrar. Ett exempel på en begränsning utifrån perspektivet boendepersonal är när kontaktpersonen kommit överens med brukaren om en aktivitet och detta då ifrågasätts av personalen som har tider för brukaren, när denne skall vara hemma. I Mallanders (ännu outgivna) undersökning upplever sig inte kontaktpersonerna begränsade i vad de gör eller kan göra tillsammans med sin brukare, i förhållande till boendepersonalen. Relationen mellan kontaktperson och personal karaktäriserades av som de sa, en strikt uppdelning och en ömsesidig respekt för varandras roller. Trots detta framkom det att kontaktpersonerna inte saknade kritiska synpunkter på hur arbetet mellan rollerna fördelades. Men detta kunde lösas genom som Mallander uttrycker en ”ömsesidigt underförstådd icke-intervention” .

I fokusgrupperna påtalar de också att föräldrar kan vara ett hinder för delaktighet, då de redan på förhand bestämt aktiviteten för brukaren och kontaktpersonen. Vi tolkar det som att dessa hinder för delaktighet hindrar kontaktpersonen att genom insatsen uppnå det som är målet för den svenska funktionshinderpolitiken, nämligen principen om full delaktighet. Deltagarna i fokusgruppen tar också upp den egna ekonomin som ett hinder. Dels de förändringar som gjort att omkostnadsersättningen till en viss del blivit skattepliktig och dels för att den kostnad de har för uppdraget inte täcks av ersättningen. Vi menar att dessa delaktighetsbegränsningar kan jämföras med det som ICF tar upp som problem en person kan ha i att uppleva engagemang i en livssituation. Genom att brukarens omgivning begränsar brukarens möjligheter till att känna engagemang i en livssituation begränsas också kontaktpersonens upplevelse av att skapa delaktighet för brukaren i samhället.

Ibland är det aktiviteten som skapar delaktighet för brukaren i samhället då dennes egna förutsättningar i livet begränsar till aktivitet. Genom insatsen kontaktperson och att få en kontaktperson, har brukaren möjlighet att få delaktighet i samhället. Då fyra personer i våra fokusgrupper inte var yrkesarbetande kan vi tolka detta som att

deras ekonomi är begränsad. Ser vi det utifrån att alla människor i ett demokratiskt samhälle skall ha jämlika möjligheter till delaktighet har inte alla kontaktpersoner möjlighet att erbjuda detta då deras ekonomi begränsar. Att vara kontaktperson innebär idag en kostnad om arvode och omkostnadsersättningen inte täcker utläggerna. Vi anser att samtliga kontaktpersoner skall ha samma förutsättningar att ta ett uppdrag och inte behöva styras av den personliga ekonomin.

Sammanfattningsvis vill vi säga att det i fokusgrupperna blev tydligt att de hade inneboende resurser som de vill dela med sig av till sina brukare, rekryterare och nyrekryterade kontaktpersoner. Det är genom dessa inneboende resurser de vill ge sina brukare delaktighet i form av ett större socialt inflytande och därmed bättre möjligheter att klara sig i det sociala livet.

Här presenteras en vetenskaplig grundstruktur utifrån vårt genomförda analysarbete.

	Rekryterare	Kontaktperson
Rekrytering	Mindre framgångsrika formuleringar Analysera behovet Medveten annonsering Rekrytering i den egna omsorgen Förberedande träffar Anställda kontaktpersoner	Ambassadörer Profilerade kontaktpersoner Medveten strategi
Inställning	Hitta rätt person Lekmannauppdrag Gemensamt intresse	Undanröja hinder Lärare/elev Ge alternativ Professionellt förhållningssätt
Delaktighet	Omformulera sina mål med insatsen	Professionellt pedagogiskt syfte Skapa engagemang i livssituationen Omkostnadsersättning Utbildning
Utbyte	Verkställa insatsen	Att ha kul Känna sig behövd Egen personlig utveckling

Figur 3

I översikten ovan har de formuleringar lagts in som utmynnat ur resultat och analys. Att ha kul är t.ex. en av de formuleringar som framkommit genom analysen där utgångspunkten har varit de karaktäristiska påståenden som informanterna uttalat. Flera uttalande av samma betydelsegrad har i analysen bildat det logiska påståendet att, ha kul är utbytet av kontaktpersonens insats.

8.1 Konklusioner

De mest framträdande konklusionerna vi gjort i vår uppsats är att innehållet i besluten har förändrats över tid och att detta har lett till att rekryterarna inte hittar rätt person för uppdraget. Vi har kommit fram till tre olika former av utbyte, att ha kul, att få känna sig behövd och att få egen personlig utveckling. En del av besluten om insatsen kontaktperson kan inte verkställas för att rekryterarna inte hittar rätt person. De bakomliggande orsakerna kan vara att kommunerna använder sig av mindre framgångsrika metoder och strategier i sina rekryteringsprocesser. Vi anser att för att hitta rätt person behöver rekryterarna precisera sitt budskap vid rekrytering genom att göra en medveten annonsering som har föregåtts av en analys av behovet som i sin tur utkristalliserar kontaktpersonens egenskaper. I rekryteringsannonserna benämns egenskaperna i allmänna ordalag medan kontaktpersonerna ser bakom det allmänna och använder sig av uttryck som är mer personliga för individen.

Vi har också kommit fram till att kontaktpersonen skapar delaktighet för brukaren i samhället. Men att de då har ett mer professionellt förhållningssätt där kontaktpersonen har ett pedagogiskt syfte i uppdraget. För att skapa delaktighet för brukaren i samhället bör kontaktpersonen ha tålmod, engagemang och ge brukaren tillgång till nya arenor. Det finns också hinder för kontaktpersonens möjligheter att skapa delaktighet. Vi tar i analysen upp hinder såsom boendepersonal, föräldrar, ekonomi. Då uppdraget kontaktperson är ett ensamt uppdrag som kontaktpersonen själv får utforma innebär detta också att kontaktpersonen kan styra uppdraget så han får det förväntade utbyte.

9. DISKUSSION

Det bakomliggande syfte med uppsatsen var att genom insamlandet av empirin kunna utveckla metoder och strategier vid rekrytering av kontaktpersoner. Detta syfte uppkom ur Rapporten (2008:68) *Beviljats men inte fått 9:e året* från Länsstyrelsen i Västra Götaland som säger att kommunerna inte kan verkställa samtliga beslut om kontaktperson enligt LSS.

En av de metoder för rekrytering som används är att ha annonser som ligger på respektive kommuns hemsida. I analysen kom vi fram till att de inte var några regelrätta rekryteringsannonser. Vi anser att de borde använda sig av och utveckla sin hemsida så att den riktade sig direkt till den som är intresserad av att bli kontaktperson. En strategi för att använda för att hitta rätt person för uppdraget skulle kunna vara att använda sig av formuleringar som väcker intresse och nyfikenhet för kontaktmannaskapet. De stereotypiska formuleringar de använder sig av idag kan också omformuleras för att vara mer förankrade i kontaktpersonernas vardag och informera om den variation som finns i uppdragen. Genom att ha ett svarsformulär på hemsidan skulle rekryteraren kunna fånga intresserade personer. En strategi utifrån detta kan vara att de sedan bjöd in dem som var intresserade av att bli kontaktpersoner till en informationsträff, där dels rekryteraren går igenom de formella betingelser som gäller för att bli kontaktperson, och att de dels bjöd in redan verksamma kontaktpersoner för att berätta om uppdraget. Nästa steg härifrån kan då bli att de bokar in dem som kommit till informationsträffen för en personlig intervju. Detta för att ha ett grundligare material att utgå från när de gör matchningen mellan kontaktperson och brukare.

Genom vår empiri har vi uttolkat att det ofta är människor som redan arbetar i den kommunala omsorgen som åtar sig ett uppdrag som kontaktperson. Detta framkommer även i Mallanders (ännu outgivna) undersökning. I enkätundersökningen där 132 personer deltog framkommer det att hälften av de som tillfrågats yrkesarbetar inom vård och omsorg eller inom närliggande område, med vilket han då menar skola, socialtjänst och sjukvård. Vi kan dock se en fara i denna professionalisering då värdet med insatsen kan gå förlorad i förhållande till kommunernas intentioner att insatsen skall betyda att brukaren får kompis. Vi anser att man bör vara försiktig med utbildning för att motverka att kontaktmannaskapet går mot en professionalisering. Kommunerna kan ändå behöva en grupp av kontaktpersoner som är anställda för att kunna verkställa de beslut de ej klarar av att verkställa.

Andra vägar att välja är att ge kontaktpersonen verktyg för sitt uppdrag. Vi skulle vilja se ett mentorskap bland kontaktpersonerna. Eftersom den mest framgångsrika metoden för rekrytering var, rekrytering inom den kommunala omsorgen och genom kontaktpersonerna anser vi att det är en metod att behålla och utveckla. Båda kommunerna har redan som metod att dela ut sin broschyr. Vi anser att broschyren i Sandsjö inte var något rekryteringsmaterial och broschyren i Krokby såg vi som föråldrad i sina formuleringar om personer med funktionshinder. En del av strategin för rekrytering kan vara att formulera rekryteringsbroschyren och använda sig av dem

vid olika metoder för att fånga intresserade. I informationsmaterialet kan det finnas en svarstalong med förbetalt porto.

Vi har genom vår fokusgrupp kommit fram till att kontaktpersonerna inte uppfattar sig på det sätt som beskrivs i resultatet från vår materialinsamling. Där beskrivs de främst med ord som vän och kompis en gång används professionell vän. Vi tolkar utifrån lagens förarbete till LSS, att insatsen kontaktperson inte skall vara ett professionellt stöd. Flera av deltagarna uttalade ändå att de hade ett professionellt förhållningssätt gentemot sina brukare t.ex. genom att vara personlig men inte privat. Där det professionella förhållningssättet inte var uttalat kunde vi ändå genom vår analys se att de hade ett pedagogiskt syfte med sitt uppdrag vilket vi tolkar som att vara professionell. Vi upplever att flera av kontaktpersonerna hade ett professionellt perspektiv i sitt uppdrag. Då de flesta rekryteringar sker inom de egna leden anser vi att det är ofrånkomligt att man tar med sig sin professionella kunskap in i uppdraget. Kan man med internrekryteringen uppfylla det som är syftet med uppdraget, att vara en vän? Blir kontaktpersonen för professionell när den redan har en professionell roll inom samma område? Rekryterarna trodde inte att kontaktpersonerna var intresserade av utbildning. De svar vi fick från kontaktpersonerna var att de vill ha utbildning i avseende att lära sig mer och kunna lösa problem som uppstod i vardagen med brukaren. Blir kontaktpersonens vilja till utbildning ett steg mot en mer professionell syn på uppdraget? Handlar det om att kontaktpersonen har svårigheter i att tolka sin roll då uppdraget bygger på att kontaktpersonen skall vara självgående? Kontaktpersonerna tar upp att de inte har någon möjlighet till handledning om de inte själva tar kontakt med rekryteraren. Gör detta att kontaktpersonen litar till sin egen professionella kunskap och avstår ifrån att ta kontakt för att få handledning? Samtidigt är rollen som kontaktperson svår då det i uppdraget finns hinder för att skapa delaktighet för brukaren. Där kan det professionella synsättet komma till användning för att överbrygga dessa hinder. Dessa hinder kan vara brukarens egna hinder som t.ex. att klara av att gå utanför den egna lägenheten. Där kommer kontaktpersonens roll som motivator in. Men hindret kan också ligga hos kontaktpersonen själv genom den måste klara av att inte ta motgångar i uppdraget personligt. Dessa hinder kunde vi också uppfatta som ett hinder i samarbetet runt brukare. Vi tror att vissa kontaktpersoner, på grund av bristande kommunikation med professionella i brukarens nätverk, har tagit på sig en roll som ligger utanför vänskapsförhållandet.

Att bli kontaktperson innebär att möta en brukare som blivit beviljad en insats enligt LSS. Varje brukare har sina egna behov och kontaktpersonen är lämnad ensam i sitt uppdrag att hitta fram till en bärande relation. Av kontaktpersonernas berättelser fick vi veta att de för att kunna skapa delaktighet för brukaren fick de använda sig av pedagogiska metoder för att lära brukaren vilka samspelsregler som gäller på olika arenor i samhället. Vi kan se att i en "vanlig" vänskapsrelation har man inte det pedagogiska lärandet som en del av vänskapen. Är kontaktmannskapet uppbyggt av en lärare - elev relationen kan det vara svårt att skapa en jämlik relation. Men det kan också vara grunden för att bygga upp en jämlik relation. Samtidigt kan det professionella pedagogiska förhållningssättet vara det som skall ingå i ett uppdrag då målet med insatsen är att brukaren skall få verktyg för att kunna vara delaktig utan

hjälp av insatsen. En slutsats Mallander påtalar i sin (ännu outgivna) undersökning är att de kvinnliga kontaktpersonerna accepterade och ibland t o m föredrog att bjuda hem sin brukare till sitt eget hem. De manliga kontaktpersonerna pekade på väsentligheten av att brukaren ska få utvecklas och få nya intryck. Männerna verkade med den synen på uppdraget ha en sorts pedagogisk plan, dvs. de tog på sig en överordnad roll som lärare eller fadersgestalt, gentemot sin brukare. Vi har i vår undersökning sett båda förhållningssätten men inte ställt detta mot om det är manliga eller kvinnliga drag att ha ett särskilt förhållningssätt. Mallander menar vidare att kontaktpersonen ikläder sig rollen som lärar-/pedagog- eller terapeut pga. att man trots allt vet mest om situationen. Detta är inte ett generellt sätt att tänka utan mer bunden till vissa situationer och det vill Mallander belysa genom följande citat från en av de intervjuade kontaktpersonerna *"Jag delar gärna med mig av den kunskap och erfarenhet jag har, men det är inte ett mål i sig att försöka utveckla dem"* En av våra deltagare i fokusgruppen berättade om ett uppdrag där han som vi anser använde sig av metoden det professionella pedagogiska förhållningssättet för att nå till målet dvs. göra brukaren självständig. *"Det är kille som ringer mig och säger, Tack för den här tiden det kanske är någon annan som behöver dig nu"*.

9.1 Vidare forskning

Under vårt uppsatsskrivande har vi upptäckt att kontaktpersonen är ett utforskat område. Vi har diskuterat att ett intressant forskningsområde skulle vara den nya form av beslut som har kommit, varför de uppstått, vilken problematik finns det i verkställigheten och hur ser kontaktpersonerna på denna typ av uppdrag. I undersökningen borde det också utvärderas hur omfattande dessa beslut är och hur man i olika delar av landet har löst dessa, om man har lyckats att lösa dem. Med en omfattande enkätundersökning skulle vissa kärnfrågor kunna utkristalliseras för att sedan göra djupintervjuer. Vi anser det också som intressant att undersöka om en kontaktperson skapar delaktighet för brukaren genom att göra en studie som byggde på observation av kontaktperson och brukare. Vi menar att man skulle studera det utifrån Molins (2004) aspekter av delaktighet, som vi tar upp i vårt teoriavsnitt. Ett sista exempel vi vill ge på vidare forskning är att undersöka huruvida om kontaktmannskapet genom att de har sin största rekryteringsbas inom den egna kommunala omsorgen har kommit att professionaliseras. Det skulle vara intressant att studera det ut ett tidsperspektiv och vi tror att fokusgrupper skulle vara en väl fungerande metod för detta ändamål.

10 REFERENSER

Litteratur:

- Andersson, Lars (red) (2002): *Socialgerontologi*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Angelöw, Bosse & Jonsson, Thom (1990): *Introduktion till socialpsykologi*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Bergstrand, Bengt Olof (2009): *LSS och LASS Stöd och service till vissa funktionshindrade 2009*. Höganäs: Bokförlaget Kommunlitteratur AB
- Barron, Karin (2000): Kapitel 7 *Ung och funktionshindrad i ett föränderligt samhälle*, ur boken: Tideman, Magnus (2000): *Perspektiv på funktionshinder och handikapp*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Brusén, Peter & Printz, Anders (2006): *Handikappolitiken i praktiken – om den nationella handlingsplanen*. Stockholm: Förlagshuset Gothia AB.
- Clevesköld, Lars & Thunved, Claes (2007): *Sekretess, handbok för socialtjänsten*. Stockholm: Norstedts Juridik AB
- Dahlberg, Magnus & Vedung, Evert (2001): *Demokrati och brukarutvärdering*. Lund: Studentlitteratur AB
- Erman, Margareta (2008): *LSS – En vägledning*. Stockholm: Kommentus förlag.
- Esaiasson, Peter, Oscarsson, Henrik, Gilljam, Mikael & Wängnerud, Lena (2007): *Metodpraktikan – Konsten att studera samhälle, individ och marknad*. Stockholm: Författarna och Norstedts Juridik AB.
- Flaa, Paul (1998): *Introduktion till organisationsteori*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Gotthard, Lars-Erik (2002): *Utvecklingsstörning och andra funktionshinder*. Stockholm: Bonnier Utbildning AB.
- Gustavsson, Anders (2001): *Inifrån utanförskapet – om att vara annorlunda och delaktig*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Kvale, Steinar (1997): *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Larsson, Sam(2005): Kapitel 1, *Teori, metod och empiri*, ur boken: Larsson, Sam, Lilja, J & Mannheimer, K (red.) (2005): *Kvalitativ intervju Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB.
- Larsson, Sam(2005): Kapitel 5, *Kvalitativ metod*, ur boken: Larsson, Sam, Lilja, J & Mannheimer, K (red.) (2005): *Kvalitativ intervju Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur AB.

Lilja, John & Larsson, Sam (2005): Kapitel 16, *Organisationsanalys*, ur boken: Larsson, Sam, Lilja, J & Mannheimer, K (red.) (2005): *Kvalitativ intervju Forskningsmetoder i socialt arbete*. Lund: Studentlitteratur.

Lindelöw Danielsson, Malin (2003): *Kompetensbaserad rekrytering, intervjuteknik och testning*. Stockholm: Natur och kultur.

Ljuslinder Karin (2002): *På nära håll är ingen normal – handikappdiskurser i Sveriges Television 1956-2000*. Umeå Institutionen för kultur och medier, Umeå Universitets Akademiska avdelning.

Mallander, Ove (kommande): *Nära vänskap - En analys av kontaktperson enligt LSS*. Malmö: Malmö Högskola.

Moe, Sverre (1995): *Sociologisk teori*. Lund: Studentlitteratur.

Molin Martin (2004): *Att vara i särklass – om degaktighet och utanförskap i gymnasiesärskolan*. Linköping Institutionen för handikappvetenskap, Linköpings Universitet. Akademisk avhandling.

Ringsby Jansson, Bibbi (2004): Kapitel 3, *Den lokala offentligheten*, ur boken: Tössebro, Jan (2004): *Integritet och inkludering*. Lund: Studentlitteratur.

SFS. Svensk författningssamling. (2009:400): *Offentlighets- och sekretesslag*.

Svenning, Conny (2003): *Metodboken*. Eslöv: Lorentz förlag.

Socialstyrelsen (2003): *Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa, (ICF)* Stockholm, Socialstyrelsen.

Statens offentliga utredningar (SOU 2000:38): *Välfärd, vård och omsorg*. Socialdepartementet. Forskarvolym från kommittén Välfärdsbokslutet.

Statens offentliga utredningar (SOU 2004:118): *Beviljats men inte fått*. Socialdepartementet. Betänkande av utredning om verkställighet av vissa gynnade kommunala beslut.

Statens offentliga utredningar (SOU 2008:77): *Möjlighet att leva som andra: ny lag om stöd och service till vissa personer med funktionsnedsättning*. Slutbetänkande av LSS-kommittén. Socialdepartementet.

Szönyi, Kristina (2005): *Särskolan som möjlighet och begränsning – elevperspektiv på delaktighet och utanförskap*. Stockholm: Stockholms Universitet, Pedagogiska institutionen. Doktorsavhandling.

Tideman, Magnus (2000): Kapitel 3, *Levnadsvillkor för funktionshindrade*, ur boken: Tideman, Magnus (2000): *Perspektiv på funktionshinder och handikapp*. Lund: Studentlitteratur AB.

Tideman, Magnus (2004): Kapitel 6, *Socialt eller isolerat integrerad?* Ur boken: Tössebro, Jan (2004): *Integritet och inkludering*. Lund: Studentlitteratur AB.

Tornstam, Lars (2005): *Åldrandets socialpsykologi*. Stockholm: Norstedts Akademiska förlag.

Vejde, O & Olofsson, L (2006): *Minilagbok för människor med funktionshinder*. Borlänge: Olle Vejde Förlag

Wibeck, Victoria (2000): *Fokusgrupper*. Lund: Studentlitteratur AB.

Wolmesjö, Maria & Zanderin, Lars (red) (2008): *LSS - regelsystem, implementering och realitet*. Växjö: Växjö universitet.

Internetkällor:

<http://www.codex.vr.se/> (091027)

<http://www.fhi.se/sv/Om-oss/Folkhalsopolitikens-malomraden/1-Delaktighet-och-inflytande-i-samhallet> (091102)

<http://www.liv.se/Patientinformation/LSS-handlaggare/Personkrets---Vem-galler-lagen-for/> (091117)

http://www.lansstyrelsen.se/vastragotaland/Publikationer/Rapporter/2008/2008_68.htm (091026)

<http://www.nordicwelfare.org/?id=117523> (091116)

<http://notisum.se/rnp/sls/lag/20090400.htm> <http://www.nsh.se/?id=117523> (091109)

<http://www.regeringen.se/sb/d/10489> I (091027)

<http://www.regeringen.se/content/1/c6/13/22/06/8f10266e.pdf> II (091027)

<http://www.socialstyrelsen.se/publikationer2009/2009-125-8> (091026)

Bilagor:

Informationsbrev bilaga 1/4

Samtyckesblankett bilaga 2/4

Temaguide bilaga 3/4

Intervjuguide bilaga 4/4



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

Informationsbrev

2009-10-13

Hej!

Vi heter Pia Hilmersson och Maria Johansson och går sjätte terminen på socionomprogrammet vid Göteborgs Universitet. Just nu skriver vi vår c-uppsats som ska handla om rekrytering och upplevelsen av att vara kontaktperson. För att kunna genomföra vår undersökning behöver vi din hjälp som deltagare i vår fokusgrupp.

I fokusgruppen som kommer att bestå av sju kontaktpersoner kommer vi att samtala fritt utifrån tre ämnen i två timmar. Vårt mål är att ta del av din kunskap och erfarenhet, varför det inte krävs några förberedelser från din sida.

Deltagandet är frivilligt och Du har rätt att avbryta ditt deltagande när som helst. Materialet från fokusgruppen kommer att avidentifieras, och samtliga personer kommer att hanteras anonymt. Det innebär att allt som kan härledas till en specifik person kommer att avkodas i den färdiga uppsatsen. Vi kommer endast använda detta material för vårt uppsatsarbete och kommer därefter att förstöra allt material.

Uppsatsen beräknas vara färdigställd i jan 2010, vi kan till den som önskar e-posta den klara uppsatsen. Den kommer också att finnas tillgänglig på internet.

Om du är intresserad av att delta i fokusgruppen ber vi Dig att e-posta till någon av nedanstående adresser senast 18 november. Vi planerar att träffas i fokusgruppen under veckan därpå.

Har du frågor kan Du kontakta oss eller vår handledare Jörgen Lundälv vid Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet. Tack på förhand!

Med Vänliga Hälsningar

Pia Hilmersson

Maria Johansson



GÖTEBORGS UNIVERSITET

Institutionen för socialt arbete

Göteborg

2009-10-13

Samtyckesblankett

Jag samtycker till att det som kommer fram under fokusgruppen inte kommer att föras vidare.

Jag godkänner också att det som framkommer under fokusgruppens samtal får användas av författarna till studien om kontaktpersoner.

Inga namn kommer att skrivas ut i uppsatsen och i de fall citat används kommer dessa att vara avpersonifierade. Skulle något citat ändå kunna härleda till någon deltagare i fokusgruppen kommer vi att inhämta samtycke för att få använda det i uppsatsen.

Medverkan i studien är frivillig och kan när som helst avbrytas. Ljudupptagningar från samtalen i fokusgruppen hanteras på ett sådant sätt att inga andra än författarna har tillgång till dem, och de kommer att förstöras när uppsatsen är färdigställd.

Ort och datum

Underskrift

Namnförtydligande

Intervjuguide till enhetschef/ansvarig rekryterare

-
- Hur länge har ni arbetat som rekryterare för kontaktpersoner?
- Vilken typ av utbildning har ni?
- Vilken yrkesmässig bakgrund har ni?
- Vilka metoder använder ni för att rekrytera kontaktpersoner?
- Hur många kontaktpersoner har ni idag?
- Hur ser ert behov av kontaktpersoner ut idag?
- Finns det några svårigheter i att rekrytera kontaktpersoner?
- Vilka faktorer tror ni har påverkar till att ni har kunnat resp. inte kunnat anställa?
- Vilket intresse finns det för att bli kontaktperson?
- Hur tillgodoser ni brukarens behov vid rekryteringen av kontaktpersoner?

Temaguide fokusgrupper

Inledning

Presentation av deltagarna

Rekrytering

- Hur fick du reda på att kommunen sökte kontaktpersoner?
- Vad var det som fick dig att bli kontaktperson?
- Vilken inverkan hade arvodet, för att du skulle bli kontaktperson?
- Hur upplevde ni processen från det att ni anmält ert intresse tills dess att ni blev kontaktpersoner?

Inställning

- Hur skulle ni vilja beskriva er roll som kontaktperson?
- Hur bör en kontaktperson vara?
- Hur tolkar ni uppdraget kontaktperson?
- Hur ser ni på att få hjälp och stöd i ert uppdrag?

Delaktighet

- Hur skulle ni beskriva en situation där brukaren är delaktiga i samhället?
- Är det något som hindrar delaktighet?
- Hur planerar ni era träffar med brukaren?
- Känner du att din insats som kontaktperson gör din brukare delaktig i samhället?