

Organisationsformens betydelse för kvaliteten i personlig assistans

Brukarens kvalitetsupplevelse av kooperativ, privata bolag och kommuner som assistansanordnare

John Magnus Roos

CFK-RAPPORT 2016:3 Centrum för konsumtionsvetenskap



© Centrum för konsumtionsvetenskap
Handelshögskolan vid Göteborgs universitet
Box 606
405 30 Göteborg

e-post: cfk@cfk.gu.se
www.cfk.gu.se

ISSN 1653-7491

Organisationsformens betydelse för kvaliteten i personlig assistans

Brukares kvalitetsupplevelse av kooperativ,
privata bolag och kommuner som assistansanordnare

John Magnus Roos

PhD. psykologi och forskare vid Centrum för konsumtionsvetenskap

Rapporten har finansierats genom ett stipendium från Fonden till Rolf Bergfors minne

Innehåll

Sammanfattning	6
Bakgrund och syfte	7
Metod	9
Undersökningsansats	9
Urval och respondenter	9
Tillvägagångssätt	10
Mätinstrument och kodning	10
Bakgrundsvariabler	10
Mått på upplevd kvalitet	11
Statistisk analys	12
Resultat	14
Finns det kvalitetsskillnader mellan olika assistansanordnare?	14
Vad finns det för kvalitetsskillnader mellan olika assistansanordnare?	16
Finns det skillnader i användarprofiler mellan olika assistansanordnare?	18
Förklaringsvariabler till kvaliteten hos olika anordnare	20
Diskussion	26
Resultatdiskussion	26
Brukare är nöjda med sina assistansanordnare	26
Brukarkooperativen tillhandahåller sämre personliga assistenter	26
Brukarens karaktär förklarar nöjdheten av personliga assistenter	29
Kommunen som assistansanordnare ger sämre service än övriga anordnare	30
Privata bolag attraherar yngre brukare	31
Brukarkooperativen tycks främst tilltala konservativa och kvinnliga brukare	32
Metoddiskussion	32
Validitet	32
Reliabilitet	33
Generaliserbarhet	35
Slutsatser	36
Referenser	38
Bilagor - förteckning	40

Sammanfattning

Syftet med denna studie är att jämföra kvaliteten mellan tre typer av assistansanordnare; brukarkooperativ, privata bolag och kommunen. En kvantitativ undersökningsansats har tillämpats med postenkät som insamlingsmetod. Analysen bygger på 194 assistansberättigade i Göteborgs kommun, Kungälv kommun och Öckerö kommun. Svarsfrekvensen är 31 procent. I enkäten finns fyra kvalitetsmått på assistansanordnaren. Det första kvalitetsmålet, en rak fråga till brukaren ”hur bra är din anordnare” indikerar inte någon skillnad i upplevd kvalitet mellan de tre anordnartyperna. Det andra kvalitetsmålet, kvalitetsaspekter på personliga assistenter, indikerar att kvaliteten på personliga assistenter upplevs som bättre hos kommunen och privata bolag än hos brukarkooperativen. Det tredje kvalitetsmålet, kvalitetsaspekter på assistansanordnare, indikerar inte någon skillnad mellan olika typer av anordnare. Det fjärde kvalitetsmålet, generell service, indikerar att servicen hos assistansanordnarna upplevs som bättre hos brukarkooperativ och privata bolag än hos kommunen, framförallt beträffande servicedimensionerna mottaglighet och fysiska attribut (exempelvis kontorslokal).

Brukarna är relativt lika mellan de tre anordnartyperna med avseende på kön, bostadsort, funktionsnedsättning och personlighet. De privata bolagen har attraherat yngre brukare i större utsträckning än de övriga två anordnartyperna.

Våra resultat bör tolkas med försiktighet då antalet respondenter är relativt få och då brukare med olika anordnartyper kan ha olika förväntningar på sina respektive assistansanordnare (vilket påverkar hur de utvärderar kvaliteten).

Bakgrund och syfte

Tidigare forskning visar att assistansberättigade i Västra Götaland är mer nöjda med alternativ assistansanordning (brukarkooperativ och privata företag) än kommunal anordning (Roos, 2003; Roos, 2009). Syftet med denna studie är att undersöka hur olika assistansanordnare skiljer sig åt utifrån brukarens (den assistansberättigades) perspektiv. De typer av anordnare som kommer att undersökas och jämföras är (1) brukarkooperativ, (2) privata bolag och (3) kommunen. Ett vidare syfte är att jämföra assistansberättigade mellan de tre anordnartyperna och därefter undersöka om någon anordnartyp lämpar sig särskilt bra för någon typ av assistansberättigad (med avseende på ålder, kön, bostadsområde, funktionsnedsättning och personlighet). Utifrån bakgrund och syfte kan fyra specifika frågeställningar formuleras:

- Finns det skillnader i upplevd kvalitet av personlig assistans mellan assistansberättigade som anlitat olika typer av assistansanordnare (det vill säga brukarkooperativ, privata bolag och kommunen)?
- Vad finns det för upplevda kvalitetsskillnader mellan olika assistansanordnare?
- Finns det skillnader i användarprofil (med avseende på ålder, kön, bostadsområde, funktionsnedsättning och personlighet) mellan de tre olika typerna av assistansanordnare?
- Finns det någon skillnad i kvalitetsupplevelsen mellan olika användarprofiler hos de tre olika assistansanordnarna?

Ambitionen med studien är att underlätta matchningen mellan assistansanordnare och assistansberättigade, vilket innebär att den enskilda individen får enklare att finna en anordnare som motsvarar dennes behov av stöd och service för att optimera sin livskvalitet. Studien kommer också att kunna vägleda personliga assistenter i deras val av arbetsgivare, så att de kan arbeta för anordnare och assistansberättigade som stämmer överrens med hur de vill och kan arbeta. Det är svårt att definiera vad en assistansanordnare är då perspektivet på anordnare skiljer sig åt mellan brukare som valt olika typer av anordnare. Gemensamt för alla typer av anordnare är att de är formella arbetsgivare för brukarens (den assistansberättigades) personliga assistenter och därmed ansvariga för arbetsförhållanden som exempelvis arbetsmiljö och sjukfrånvaro. Vanligtvis sköter de också ekonomi och administration som är relaterat till personliga assistenter samt rekryteringen av nya assistenter (Norén, 2000). Enligt Norén (2000) har olika typer av anordnare olika perspektiv på vad personlig assistans är. För kommunen handlar det om att tillhandahålla personliga assistenter som kan utföra olika sysslor för brukaren. Kommu-

nal assistans kännetecknas av centraliserade beslut och standardiserat stöd (Hugemark & Wahlström, 2002). För brukarkooperativ handlar det mer om brukarens autonomi och självbestämmande, vilket ställer krav på flexibilitet (Askheim, 2005). Enligt Norén (2000) så föredrar brukarkooperativ och privata bolag att delegera så många arbetsuppgifter som möjligt till brukarna. Exempelvis så regleras utbildning och lön för personliga assistenter centralt hos kommunala anordnare, medan sådana beslut i regel tas av brukarna då kooperativ eller ett privat bolag är assistansanordnare.

Vidare så kommer studien att ge olika typer av anordnare (brukarkooperativ, privata bolag och kommunen) information om vad de gör bättre respektive sämre än övriga anordnartyper. Därigenom kan olika anordnartyper lära av varandra och utvecklas inom specifika områden som överensstämmer med deras strategiska profil. Vidare kan studien ligga till grund för politiska och ekonomiska prioriteringar inom personlig assistans, så att resurserna fokuseras där de utifrån de assistansberättigade gör störst nytta.

Metod

Undersökningsansats

Undersökningen bygger på en kvantitativ ansats i form av en enkät (Bilaga 1).

Urval och respondenter

Urvalskriterier för enkäten var (1) personlig assistans för grundläggande behov minst 20 timmar per vecka, (2) 16 år eller äldre och (3) folkbokförd i Göteborgs kommun, Kungsbacka kommun eller Öckerö kommun.

Enkäten distribuerades till 656 personer och 210 personer svarade, vilket innebär en svarsfrekvens på 32 procent. För studiens syfte är vi emellertid enbart intresserade av de respondenter som har en assistansanordnare, alltså inte de som själva är egna företagare (egna arbetsgivare för sina assistenter) eller som inte svarat på frågan om typ av assistansanordnare. Därmed får vi räkna om svarsfrekvensen något. Utifrån tidigare forskning så saknar 3 procent av de assistansberättigade en assistansanordnare (SOU 2008:77). Vi antar att proportionen är den samma för de 656 personer som enkäten skickats till, vilket då medför att det enbart är 636 respondenter som vi faktiskt önskar information om. Bland de 201 personer som svarat på enkäten så är det 194 personer som uppgivit att de har en assistansanordnare (7 personer är egna företagare och 10 personer har inte uppgivit någon assistansanordnare). Detta innebär att vi skattar studiens svarsfrekvens till 31 procent (194/636).

Av de personer som svarade var det 25 % som representerades av någon nära anhörig (god man/förmyndare). I denna undersökning har vi inte skilt på om svaren kommer från personen själv eller en nära anhörig. Det kan föreligga en viss skillnad mellan anhörigas svar och vad människor med intellektuell funktionsnedsättning egentligen tycker. Enligt Tøssebro (1998) skall skillnaden inte överskattas, då anhöriga i regel kan lämna tillförlitliga uppgifter om levnadsförhållanden för de personer som de representerar.

Av de som svarat på enkäten är 97 procent svenska medborgare. Av de 194 assistans-berättigade som ingår i studien så är 47 procent kvinnor och 53 procent män. Medelåldern är 49 år. Fördelningen mellan de tre olika typerna av anordnare är enligt följande; 24 personer (12 procent) har brukarkooperativ, 116 personer (60 procent) har privata bolag och 54 personer (28 procent) har kommunen som anordnare. Av respondenterna så bor 160 personer (82 pro-

cent) i Göteborgs kommun, 23 personer (12procent) i Kungsbacka kommun och 11 personer (6 procent) i kranskommuner runt Göteborg (främst Öckerö kommun). Respondenterna har i genomsnitt 136 timmar assistans per vecka. I genomsnitt har respondenterna haft personlig assistans i 12 år.

Tillvägagångssätt

Fredagen den 27:e september 2013, distribuerades en enkät till personer med omfattande funktionsnedsättning. Tillsammans med enkäten skickades ett informationsbrev (Bilaga 2). För att öka svarsfrekvensen skickades en svarspåminnelse måndagen den 7:e oktober (Bilaga 3). Bland personer med omfattande funktionsnedsättning är det många som har intellektuell funktionsnedsättning (Roos, 2009). Om en person har god man/förvaltare som företrädare i samtyckesfrågor som denna, så har godman/förvaltare fått ta ställning till om deltagande är lämpligt och möjligt (Bilaga 4). Innan projektet påbörjades så godkändes det av den Regionala Etikprövningsnämnden i Göteborg (Dnr 664-12).

Mätinstrument och kodning

Enkäten består dels av bakgrundsfrågor och dels av frågor om hur kvaliteten upplevs i den personliga assistansen. Utifrån studiens syfte och frågeställningar är relevanta bakgrundsvariabler kön, ålder, bostadsort, funktionsnedsättning, personlighet och assistansanordnare.

Frågorna om den upplevda kvaliteten i stödet personlig assistans baserar sig på fyra olika mått: (1) nöjdhet av assistansanordnare (Fråga 6 i enkäten, Bilaga 1), (2) kvalitetsaspekter av personliga assistenter (Fråga 19; 20, Bilaga 1), (3) kvalitetsaspekter av assistansanordnare (Fråga 21, Fråga 22 a-e, Bilaga 1), (4) kvalitetsdimensioner i servicekvaliteten (Fråga 22, f-z, Bilaga 1).

Bakgrundsvariabler

- Kön mäts med att respondenten kryssar ”kvinna” eller ”man” (Fråga 1, Bilaga 1).
- Ålder mäts med en öppen fråga om födelseår och kodas dels som ålder i år och dels som fyra kategorier: 16-29, 30-49, 50-64 och 65-85 (Fråga 3, Bilaga 1).
- Bostadsort har registrerats genom att märka svarsposten. På så vis får vi information om respondenten är bosatt i Göteborgs kommun, Kungsbacka kommun eller Öckerö kommun.
- Funktionsnedsättningens art mäts med två självrapporterade variabler; personkrets-tillhörighet respektive fysisk funktionshinder eller annat funktionshinder (Fråga 11; 12, Bilaga 1). (Roos, 2009).

- Personlighet mäts genom ett hälsorelaterat personlighetstest, HP5i. HP5i är en kort version av femfaktormodellen som mäter (1) grad av utåtriktning med polerna utåtriktad och inåtvänd, (2) grad av välvilja med polerna välvillig och misstänksam, (3) grad av öppenhet med polerna öppen och stängd, (4) grad av anspändhet med polerna ängslig och lugn (5) grad av målinriktning med polerna målinriktad och spontan. HP5i består av 15 påståenden, tre påståenden för att mäta respektive faktor i femfaktormodellen. Respondenten får uppge hur väl varje påstående stämmer in på hur personen i allmänhet brukar känna sig. Respondenten svarar utifrån en fyrgradig skala som varierar från ”stämmer inte alls” (kodas som 1) till ”stämmer helt” (kodas som 4). För respektive faktor så beräknas ett medelvärde på de tre påståendena som mäter denna faktor. (Fråga 13, Bilaga 1). (Gustavsson, Eriksson, Hilding, Gunnarsson & Östensson, 2008; Holmberg & Weibull, 2010).

Mått på upplevd kvalitet

- *Nöjdhet med assistansanordnare* (Fråga 6, Bilaga 1) mäts med en rak fråga ”Hur bra tycker du att din assistansanordnare är?”. Frågan besvaras genom en femgradig skala som varierar från ”väldigt dålig” (kodas 1) till ”väldigt bra” (kodas med 5). Detta mått är alltså ett betyg på assistansanordnaren.
- *Kvalitetsaspekter av personliga assistenter* mäts med ett index av personliga assistenter (Fråga 20; 21, Bilaga 1). Detta index baseras på en s.k. multiattribut modell (Fishbein & Ajzen, 1975). Tio betydelsefulla attribut på personliga assistenter mäts genom två skalor; (1) hur viktiga attributen är (Fråga 19, Bilaga 1) och (2) hur väl attributen stämmer in på befintliga assistenter (Fråga 20, Bilaga 1). (Roos, 2009). Varje påstående på den första skalan mäts med en sjugradig skala som varierar från ”mycket oviktig” (kodas med -3) till ”mycket viktig” (kodas med +3). Varje påstående på den andra skalan mäts med en sjugradig skala som varierar från ”stämmer inte alls” (kodas med -3) till ”stämmer helt” (kodas med 3). Exempel på påstående i skala 2 är ”Mina personliga assistenter håller sig i bakgrunden då jag möter andra människor”. Om respondenten inte tycker att ett oviktigt attribut stämmer, så tolkas detta som en positiv attityd (Fishbein & Ajzen, 1975). Då det handlar om tio attribut så innebär det att skalan för detta kvalitetsmått går från -90 till +90.
- *Kvalitetsaspekter av assistansanordnare* mäts med ett index av assistansanordnare (Fråga 21 och 22 a-e, Bilaga 1). Detta index baseras på två skalor av fem påståenden som är viktiga för människor med funktionsnedsättning relaterat till assistansanordnare (Roos, 2009). Varje påstående på den första skalan mäts med en sjugradig skala som varierar

från ”mycket oviktig” (kodas med -3) till ”mycket viktig” (kodas med +3). Varje påstående på den andra skalan mäts med en sjugradig skala som varierar från ”stämmer inte alls” (kodas med -3) till ”stämmer helt” (kodas med 3). Exempel på påstående i skala 2 är ”Min assistansordnare har en tydlig uppfattning om vad personlig assistans är”. Varje påstående mäts med en sjugradig skala som varierar från ”stämmer inte alls” (kodas med -3) till ”stämmer helt” (kodas med +3). Då det handlar om fem attribut så innebär det att skalan för detta kvalitetsmått går från -45 till +45.

- *Kvalitetsdimensioner i servicekvaliteten* (Fråga 22 f-z, Bilaga 1) mäts genom ett väletablerat och generellt mätinstrument, SERVQUAL (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990). Instrumentet består av fem dimensioner: (1) Gripbarhet [Tangibles] (fråga 22 w-z), de fysiska elementen så som utseendet på lokalerna och personalens klädsel. (2) Pålitlighet [Reliability] (fråga 22 f-j), förmågan att leverera det som utlovats till kunden inom utsatt tid. (3) Mottaglighet [Responsiveness] (fråga 22 k-n), personalens vilja och förmåga att tillfredsställa kundernas önskemål och ge prompt service. (4) Försäkran [Assurance] (fråga 22 o-q), personalens kunskap, vänlighet och förmåga att inge förtroende och tillit. (5) Empati [Empathy] (fråga r-v), förståelse av kundens problem, agerande utifrån kundens bästa och möjligheten att ge kunden individuell uppmärksamhet (Hernant & Boström, 2010). Varje dimension mäts med 3-5 påståenden som respondenten får ta ställning till på en sjugradig skala, från ”stämmer inte alls” (kodas med 1) till ”stämmer helt” (kodas med 7). För respektive dimension så beräknas ett medelvärde på de påståendena som mäter denna dimension. Den totala servicekvaliteten har beräknats som ett medelvärde på dessa fem dimensioner och varierar därför från 1-7.

Statistisk analys

För att besvara den första frågeställningen ”Finns det skillnader i upplevd kvalitet av personlig assistans mellan assistansberättigade som anlitat olika typer av assistansanordnare?” så används ANOVA (variationsanalys) som jämför den upplevda kvaliteten på var och ett av de fyra kvalitetsmåten mellan brukare som anlitat de tre typerna av anordnare.

För att besvara den andra frågeställningen ”Vad finns det för upplevda kvalitetskillnader mellan olika assistansanordnare?” används först ANOVA för att jämföra olika attribut som ingår i de olika kvalitetsmåten mellan de tre anordnartyperna. Därefter används regressionsanalyser och korrelationsanalyser för att belysa vilka attribut som påverkar kvaliteten och hur de olika kvalitetsmåten är relaterade för olika anordnare.

För att besvara den tredje frågeställningen ”Finns det skillnader i användarprofil mellan de tre olika typerna av assistansanordnare?” så används ANOVA för kvantitativa variabler (d.v.s. ålder och personlighet) och Chi²-test för kvalitativa variabler (d.v.s. kön, ålderskategori, bostadsort och funktionsnedsättning).

För att besvara den fjärde frågeställningen ”Finns det någon skillnad i kvalitetsupplevelsen mellan olika användarprofiler hos de tre olika assistansanordnarna?” så används regressionsanalyser. För respektive av de tre anordnartyperna så används bostadsort, kön, ålder, funktionsnedsättning och personlighet som oberoende variabler, medan respektive av de fyra kvalitetsmåten används som beroendevariabel. (Detta innebär 12 separata regressionsanalyser). Förutom att undersöka hur användarprofil påverkar kvaliteten för respektive anordnartyp, så ämnar vi också att genomföra regressionsanalyser för att analysera hur användarprofilen påverkar kvaliteten totalt, oberoende av typ av assistansanordnare.

Det finns en del kriterier som måste uppfyllas för att utföra olika typer av test. Vi har valt att tolka skalorna som mäter de beroende variablerna som intervallskalor, vilket medför att vi kan beräkna medelvärden och därmed utföra mer avancerade statistiska test. För att utföra dessa test krävs även att en rad andra kriterium är uppfyllda. Om dessa kriterier uppfylls diskuteras utförligt i en tidigare avhandling (Roos, 2009). Utan denna diskussion vore det kanske mer lämpligt att välja ett mindre strikt test, som exempelvis Mann-Whitney, istället för regressionsanalys (Roos, 2009).

Resultat

Finns det kvalitetsskillnader mellan olika assistansanordnare?

I detta avsnitt kommer vi att besvara frågan:

- Finns det skillnader i upplevd kvalitet av personlig assistans mellan assistans-berättigade som anlitat olika typer av assistansanordnare (det vill säga brukar-kooperativ, privata bolag och kommunen)?

På den raka frågan ”Hur bra tycker du att din assistansanordnare är?” så har vi inte funnit några signifikanta skillnader ($p < .05$) mellan de tre olika anordnartyperna. Medelvärdet på den femgradiga skalan (1 = väldigt dålig; 5 är väldigt bra) för de tre anordnartyperna är 4.48 för brukarkooperativ, 4.26 för privata bolag och 4.15 för kommunen (Tabell 1).

Beträffande kvalitetsaspekter på personliga assistenter så har vi funnit signifikanta skillnader ($p < .05$) mellan brukarkooperativ och de övriga assistansanordnarna. Utifrån index-beräkningen så anses brukarkooperativens assistenter vara sämre än assistenter hos kommunen och privata bolag. Medelvärdet på skalan som mäter kvaliteten på personliga assistenter (varierar från -90 till +90) är 59.19 för kommunen, 57.06 för privata bolag och 44.38 för brukarkooperativ (Tabell 1).

Beträffande kvalitetsaspekter på assistansanordnare så har vi inte funnit några signifikanta skillnader ($p < .05$) mellan de tre olika anordnartyperna. Medelvärdet på skalan (som varierar från -45 till +45, där +45 är bäst) är 34.61 för brukarkooperativ, 29.93 för kommunen och 29.48 för privata bolag (Tabell 1).

När det gäller den allmänna servicekvaliteten, mätt genom SERVQUAL, så har vi funnit signifikanta skillnader ($p < .05$) mellan kommunen och de övriga två typerna av anordnare. Både brukarkooperativ och privata bolag upplevs vara signifikant bättre än kommunen. Det är däremot ingen signifikant skillnad ($p < .05$) mellan brukarkooperativ och privata bolag. Medelvärdena på den sjugradiga skalan (1 = mycket dålig kvalitet, 7 = mycket bra kvalitet) är 6.28 för brukarkooperativ, 5.96 för privata bolag och 5.36 för kommunen (Tabell 1).

Tabell 1: Kvalitetsmått på tre typer av assistansanordnare

Kvalitetsmått	Anordnartyp	Medelvärde (M)	Standardavvikelse (SD)	Antal respondenter i gruppen (n)
Rak fråga (Skala 1-5)(N=189)	Kooperativ	4.48	0.59	25
	Privata bolag	4.26	0.92	111
	Kommunen	4.15	0.91	53
Total service kvalitet (SERVQUAL) (Skala 1-7) (N=153)	Kooperativ	6.28	0.92	22
	Privata bolag	5.96	1.22	98
	Kommunen	5.36*	1.17	33
Kvalitetindex på assistansanordnare (Skala -45 till +45) (N= 167)	Kooperativ	34.61	17.37	23
	Privata bolag	29.48	20.79	98
	Kommunen	29.93	15.08	46
Kvalitetindex på personliga assistenter (Skala -90 till + 90) (N=168)	Kooperativ	44.38*	27.05	21
	Privata bolag	57.06	20.26	100
	Kommunen	59.19	16.66	47

Not. De statistiska testen är ANOVA (Variansanalys). * $<.05$. Post-hoc tester (Turkey *a*) påvisar att signifikanta skillnader finns mellan (1) kommunen och övriga på total service kvalitet och (2) mellan kooperativ och övriga på kvalitetsindex på personliga assistenter.

Vad finns det för kvalitetsskillnader mellan olika assistansanordnare?

I detta avsnitt kommer vi att besvara frågan:

- Vad finns det för upplevda kvalitetsskillnader mellan olika assistansanordnare?

Tabell 2: Specifika kvalitetsskillnader hos assistansanordnare

		Kooperativ (M)	Privata bolag (M)	Kommunen (M)
Dimensioner i servicekvaliteten, SERQUAL. (Skala 1-7)	Gripbarhet	6.60	6.13	5.22*
	Pålitlighet	6.24	5.90	5.81
	Mottaglighet	6.42	6.07	5.43*
	Försäkran	6.42	6.16	5.75
	Empati	5.92	5.89	5.35
Kvalitetsaspekter på assistansanordnare (Skala 1-7)	Ideologi	6.96*	6.45	6.40
	Brukarservice	6.38	6.20	6.25
	Arbetsförhållanden	6.54	5.96	6.08
	Medlande roll	5.67	6.01	6.11
	Samhälls-engagemang	6.85*	6.12	5.96
Kvalitetsaspekter på personliga assistenter (Skala 1-7)	Diskret	4.19	4.12	3.77
	Lydig	5.80	6.19	6.16
	Pålitlig	6.44	6.69	6.72
	Informativ	5.88	6.29	6.33
	Redo	6.11	6.38	6.45
	Respektfull	6.54	6.63	6.49
	Omtänksam	6.38	6.70	6.74
	Vänskaplig	4.96	5.67	5.81
	Tillfreds	6.28	6.49	6.42
	Praktisk	5.96	6.02	6.11

Not. De statistiska testen är ANOVA (Variansanalys). * $<.05$. Post-hoc tester (Turkey a) påvisar (1) att assistansberättigade som har kommunen som anordnare är signifikant mindre nöjda än övriga med servicens gripbarhet och mottaglighet, (2) att assistansberättigade som har kooperativ är signifikant mer nöjda än övriga med anordnarens ideologi och samhällsengagemang.

Här kommer vi att redogöra för skillnader i specifika dimensioner som ingår i den totala service kvaliteten, samt kvalitetsaspekter på assistansanordnare och personliga assistenter som ingår i respektive index. Överlag så finns det få signifikanta ($p<.05$) skillnader mellan de tre anordnartyperna. Värt att notera är att kommunen anses vara signifikant sämre ($p<.05$) än de övriga två

beträffande ”gripbarhet” [fysiska serviceattribut] och ”mottagligheten” (Tabell 2). Gripbarhet handlar om kontorslokal, material och personalens yttre. Mottagligheten handlar om anordnarens beredvillighet att hjälpa brukare och tillhandahålla service i samma stund som den efterfrågas. På dessa två servicedimensioner uppfattas kommunen alltså vara sämre än privata bolag och brukarkooperativ. Det föreligger ingen signifikant ($p < .05$) skillnad mellan hur privata bolag och brukarkooperativ uppfattas på dessa två dimensioner.

När det gäller aspekter som ingår i indexet för assistansanordnare så skiljer sig brukarkooperativen signifikant ($p < .05$) från de övriga två beträffande ”ideologin” och ”samhällsengagemanget”. Jämfört med brukare hos kommunen och privata bolag, så tycker brukare hos kooperativ att deras anordnare i större utsträckning (1) har en tydlig uppfattning om vad personlig assistans är och (2) engagerar sig i samhällsfrågor som rör människor med funktionsnedsättning (Tabell 2).

När det gäller aspekter som ingår i indexet för personliga assistenter så har vi inte funnit några signifikanta ($p < .05$) skillnader mellan de tre typerna av anordnare (Tabell 2).

Vi finner det emellertid intressant att fokusera analysen på vad som förklarar skillnaderna i hur bra en anordnare upplevs, utifrån olika kvalitetsaspekter. Nöjdheten på en assistansanordnare kan signifikant ($p < .05$) förklaras av de tre kvalitetsmåten (d.v.s. indexet för servicedimensionerna, indexet för assistansanordnare, indexet för personliga assistenter). Modellen förklarar 62% av variationen i nöjdhet (Anpassat $R^2 = .62$). Det är emellertid enbart kvalitetsaspekterna på assistansanordnaren och dimensionerna på servicekvaliteten som förklarar nöjdheten, inte kvaliteten på personliga assistenter. Om vi tar hänsyn till samtliga specifika kvalitetsaspekter i samtliga kvalitetsmått (Tabell 2) så är det enbart två av dem som signifikant ($p < .05$) förklarar hur bra en assistansanordnare är. Dessa specifika aspekter är ”brukarservice” i indexmättet assistansanordnare och ”mottaglighet” som en dimension i servicekvaliteten.

Då vi tittar på nöjdheten för respektive grupp av anordnare så finner vi att de tre kvalitetsmåten kan förklara nöjdheten hos privata bolag ($R^2 = .64$, $N=88$, $p < .05$), kommunen ($R^2 = .57$, $N=29$, $p < .05$) och brukarkooperativ ($R^2 = .30$, $N=16$, $p < .1$). Det är intressant att notera skillnader hos de tre anordnartyperna beträffande hur olika kvalitetsmått påverkar nöjdheten. För privata bolag så påverkas nöjdheten signifikant av dimensionerna på servicekvaliteten och indexet baserat på assistansanordnare. För kommunen så påverkas nöjdheten av dimensionerna på servicekvaliteten ($p < .05$) och indexet baserat på personliga assistenter ($p < .1$). För brukarkooperativ så påverkas nöjdheten signifikant ($p < .1$) enbart av indexet baserat på assistansanordnarna.

Beträffande hur enskilda aspekter påverkar nöjdheten hos olika anordnartyper så har vi funnit ytterst få skillnader. Hos privata bolag så påverkas den totala nöjdheten signifikant ($p < .1$) av (1) anordnarens förmåga att lösa konflikter mellan brukare och personliga assistenter och (2) hur väl anordnaren tar hand om sina brukare. Vi har inte funnit att dessa två aspekter signifikant ($p < .1$) påverkar brukarens nöjdhet med anordnaren hos kooperativ och kommunen. Eftersom servicekvaliteten mätt genom servicedimensionerna skiljer sig åt mellan de tre anordnartyperna, så är det särskilt intressant att redovisa vad servicekvaliteten är associerad till. Det är intressant att notera att service dimensionerna hos en assistansanordnare är olika mycket associerad till personliga assistenter och anordnaren, beroende på vem som är assistansanordnare. Hos brukare med kooperativ som anordnare så är servicekvaliteten associerad mer till personliga assistenter ($r = .76$, $N = 19$, $p < .05$) än till assistansanordnare ($r = .71$, $N = 21$, $p < .05$). Hos brukare hos privata bolag så är servicekvaliteten hos anordnaren betydligt mer associerad till assistansanordnaren ($r = .91$, $N = 92$, $p < .05$) än till personliga assistenter ($r = .53$, $N = 96$, $p < .05$). Hos brukare med kommunen som anordnare är mönstret det samma som för brukare med privata bolag, även om kvalitetsdimensionerna är mindre associerade både till assistansanordnare ($r = .67$, $N = 32$, $p < .05$) och personliga assistenter ($r = .36$, $N = 32$, $p < .05$).

Finns det skillnader i användarprofiler mellan olika assistansanordnare?

I detta avsnitt kommer vi att besvara frågan:

- Finns det skillnader i upplevd kvalitet av personlig assistans mellan assistansberättigade som anlitat olika typer av assistansanordnare (det vill säga brukarkooperativ, privata bolag och kommunen)?

Brukarnas ålder skiljer sig signifikant ($p < .05$) åt mellan anordnarna, på så vis att de privata bolagen har fler yngre brukare än vad kommunen har (Tabell 3). Deskriptiv statistik indikerar att de privata bolagen har betydligt fler brukare i ålderskategorin 16-29 år, än både kommunen och brukarkooperativen. Beträffande genus, bostadsort, funktionsnedsättning eller personlighet så finns det inga signifikanta ($p < .05$) skillnader mellan olika anordnartyper (Tabell 3).

Tabell 3: Användarprofiler hos tre typer av assistansanordnare

		Kooperativ	Privata bolag	Kommunen
Ålder	<i>M</i>	49.79	46.19*	54.81*
	16-29	11%	24%	9%
	30-49	36%	28%	19%
	50-64	32%	25%	34%
	65-85	21%	23%	38%
Kön	Kvinnor	54%	46%	47%
Bostadsort	Göteborgs kommun	86%	85%	76%
	Kungsbacka kommun	7%	11%	17%
	Övriga (främst Öckerö-kommun)	7%	4%	7%
Funktionsnedsättning	Fysiskt enbart	54%	64%	57%
	Personkrets 1	36%	30%	26%
	Personkrets 2	18%	24%	36%
	Personkrets 3	46%	46%	38%
Personlighet (<i>M</i>) (Skala 1-4) Högt värde innebär hög grad av egenskapen	Öppenhet	2.62	2.87	2.72
	Målinriktning	2.68	3.00	3.11
	Utåtriktning (<i>r</i>)	2.00	1.90	2.19
	Välvilja	3.08	3.01	3.03
	Anspändhet (<i>r</i>)	2.42	2.27	2.26

Not. De statistiska testen är Chi²-test för kvalitativa variabler (ålderskategorier, kön, bostadsort och funktionsnedsättning) och ANOVA (Variansanalys) för kvantitativa variabler (ålder i år och personlighet). *<.05. Post-hoc tester (Turkey a) påvisar att medelåldern hos de som har kommunen som assistansanordnare är högre än de som har privata bolag. *r* (reverse) innebär att det är motsatsen som mäts, högt värde på utåtriktning innebär alltså inåtvändhet och högt värde på anspändhet innebär alltså emotionellt stabil.

Förklaringsvariabler till kvaliteten hos olika anordnare

I detta avsnitt kommer vi att besvara frågan:

- Finns det någon skillnad i kvalitetsupplevelsen mellan olika användarprofiler hos de tre olika assistansanordnarna?

Överlag kan sägas att de variabler som vi använt för att identifiera användarprofiler har liten inverkan på den upplevda kvaliteten av assistansanordnare. Av våra fyra kvalitetsmått på assistansanordnare så är det enbart kvalitet på personliga assistenter som förklaras av en modell bestående av bostadsort, genus, ålder, funktionsnedsättning och personlighet. Det är fyra faktorer som signifikant påverkar nöjdheten med personliga assistenter:

- Ålder. Ju äldre en person är, desto mer nöjd är personen med sina personliga assistenter (Tabell 4).
- Funktionsnedsättning. Personer som tillhör personkrets 1 (utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd) är mer nöjda med sina personliga assistenter än övriga (Tabell 4).
- Graden av utåtriktning. Ju mer utåtriktad en person är, desto mer nöjd är personen med sina personliga assistenter (Tabell 4).
- Graden av anspändhet. Ju mer anspänd personen är, desto mer nöjd är personen med sina personliga assistenter (Tabell 4).

En modell bestående av bostadsort, genus, ålder, funktionsnedsättning och personlighet förklarar däremot inte kvaliteten på assistansanordnaren, oavsett om vi mäter kvaliteten genom en rak fråga ”hur bra tycker du din anordnare är?”, genom ett index beräknat på kvalitetsaspekter eller genom ett index beräknat på servicedimensioner.

Om vi tittar på olika anordnartyper, så påverkas den upplevda kvaliteten av personliga assistenter av användarens bostadsort, genus, ålder, funktionsnedsättning och personlighet:

- Brukare som har kommunal assistansanordnare är mer nöjda med assistenterna om de är äldre, tillhör personkrets 1 eller 2, har en hög grad av utåtriktning och målinriktning samt en låg grad av öppenhet (Tabell 5).
- Brukare som har kooperativ som assistansanordnare är mer nöjda med assistenterna om de bor i Göteborgs kommun än i kommuner utanför Göteborg (främst Kungsbacka och Öckerö kommun). (Tabell 6).
- Brukare som har privata bolag som assistansanordnare är mer nöjda med assistenterna om de har en hög grad av utåtriktning och en hög grad av öppenhet. (Tabell 7).

Hos de olika anordnartyperna förklarar användarens profil emellertid inte den upplevda kvaliteten hos respektive assistansanordnare. Det enda förklaringen vi funnit i användarprofil och nöjdhet till assistansanordnare är att genus och personlighet kan förklara den upplevda kvaliteten av brukarkooperativ:

- Kvinnor är mer nöjda med brukarkooperativ (Tabell 8).
- Brukare med en låg grad av öppenhet är mer nöjda med brukarkooperativ (Tabell 8.)

Tabell 4: Variabler som påverkar upplevd kvalitet av personliga assistenter hos samtliga brukare (ostandardiserade och standardiserade regressionskoefficienter)

Variabel	B	SE B	β	R ²
Bostadsort (Referensgrupp: Göteborgs kommun)	1.31	4.25	0.02	
Genus (Referensgrupp: Kvinna)	-0.07	3.47	0.00	
Ålder	0.37	0.14	0.30**	
Funktionsnedsättning (Referensgrupp: Fysiskt enbart)	2.22	4.64	0.05	
Personkrets 1	20.47	6.28	0.43**	
Personkrets 2	5.64	4.42	0.12	
Inåtvändhet	-9.04	2.33	-0.32**	
Emotionell stabilitet	-5.35	2.35	-0.21**	
Välvilja	-1.89	2.44	-0.07	
Målinriktning	3.84	2.53	0.15	
Öppenhet	1.12	2.51	0.04	
Intercept	49.48**	12.64		
Modellen				0.16**

Not. *p ≤.1. ** p ≤.05. Kvalitet på personliga assistenter mättes med ett index av tio kvalitetsaspekter. Beroendevariabel är kvalitetsindex beräknat på tio kvalitetsaspekter på personliga assistenter. Oberoende variabler är ålder, kön, bostadsort, funktionsnedsättning och personlighet.

Tabell 5: Variabler som påverkar kvaliteten på personliga assistenter hos brukare med kommunal assistansanordning (ostandardiserade och standardiserade regressionskoefficienter)

Variabel	B	SE B	β	R ²
Bostadsort (Referensgrupp: Göteborgs kommun)	-4.90	6.72	-0.13	
Genus (Referensgrupp: Kvinna)	6.70	5.95	0.20	
Ålder	0.48	0.22	0.43**	
Funktionsnedsättning (Referensgrupp: Fysiskt enbart)	6.62	9.88	0.20	
Personkrets 1	31.76	13.33	0.80**	
Personkrets 2	19.83	9.61	0.58**	
Inåtvändhet	-8.82	4.68	-0.37*	
Emotionell stabilitet	-1.20	3.53	-0.06	
Välvilja	-5.10	4.22	-0.25	
Målinriktning	6.76	3.92	0.36*	
Öppenhet	-9.16	4.56	-0.43*	
Intercept	54.38**	20.95		
Modellen				0.22*

Not. * $p \leq .1$. ** $p \leq .05$. Kvalitet på personliga assistenter mättes med ett index av tio kvalitetsaspekter. Beroendevariabel är kvalitetsindex beräknat på tio kvalitetsaspekter på personliga assistenter. Oberoende variabler är ålder, kön, bostadsort, funktionsnedsättning och personlighet.

Tabell 6: Variabler som påverkar kvaliteten hos personliga assistenter med brukarkooperativ (ostandardiserade och standardiserade regressionskoefficienter)

Variabel	B	SE B	β	R ²
Bostadsort (Referensgrupp: Göteborgs kommun)	45.28	22.17	0.51*	
Genus (Referensgrupp: Kvinna)	6.34	12.95	0.11	
Ålder	0.55	1.10	0.24	
Funktionsnedsättning (Referensgrupp: Fysiskt enbart)	-20.71	18.63	-0.35	
Personkrets 1	23.50	29.48	0.35	
Personkrets 2	-27.61	21.52	-0.37	
Inåtvändhet	-0.40	10.65	-0.01	
Emotionell stabilitet	-6.92	14.05	-0.19	
Välvilja	-18.63	22.06	-0.48	
Målinriktning	15.20	16.38	0.44	
Öppenhet	-4.37	16.18	-0.12	
Intercept	27.11	92.38		
Modellen				0.55*

Not. * $p \leq .1$. ** $p \leq .05$. Kvaliteten mättes med ett index bestående av tio kvalitetsaspekter. Beroendevariabel är kvalitetsindex beräknat på tio kvalitetsaspekter på personliga assistenter. Oberoende variabler är ålder, kön, bostadsort, funktionsnedsättning och personlighet.

Tabell 7: Variabler som påverkar kvaliteten hos personliga assistenter med privata bolag (ostandardiserade och standardiserade regressionskoefficienter)

Variabel	B	SE B	β	R ²
Bostadsort (Referensgrupp: Göteborgs kommun)	-2.98	5.48	-0.06	
Genus (Referensgrupp: Kvinna)	-6.10	4.55	-0.16	
Ålder	0.21	0.18	0.19	
Funktionsnedsättning (Referensgrupp: Fysiskt enbart)	7.19	5.61	0.18	
Personkrets 1	18.84	7.43	0.43	
Personkrets 2	6.21	5.88	0.14	
Inåtvändhet	-5.59	2.97	-0.21*	
Emotionell stabilitet	-4.67	2.96	-0.19	
Välvilja	0.28	2.83	0.01	
Målinriktning	2.33	3.28	0.09	
Öppenhet	6.53	3.14	0.27**	
Intercept	36.69**	15.52		
Modellen				0.10*

Not. * $p \leq .1$. ** $p \leq .05$. Kvaliteten mättes med ett index bestående av tio kvalitetsaspekter. Beroendevariabel är kvalitetsindex beräknat på tio kvalitetsaspekter på personliga assistenter. Oberoende variabler är ålder, kön, bostadsort, funktionsnedsättning och personlighet.

Tabell 8: Variabler som påverkar kvaliteten på assistansanordnaren hos brukare med brukarkooperativ (ostandardiserade och standardiserade regressionskoefficienter)

Variabel	B	SE B	β	R ²
Bostadsort (Referensgrupp: Göteborgs kommun)	14.23	14.91	0.24	
Genus (Referensgrupp: Kvinna)	14.17	7.09	0.39*	
Ålder	-0.68	0.51	-0.49	
Funktionsnedsättning (Referensgrupp: Fysiskt enbart)	-13.67	10.38	-0.37	
Personkrets 1	-26.73	15.92	-0.65	
Personkrets 2	3.88	10.92	0.09	
Inåtvändhet	9.91	6.69	0.42	
Emotionell stabilitet	11.29	7.43	0.50	
Välvilja	6.72	8.37	0.25	
Målinriktning	1.68	5.77	0.08	
Öppenhet	-30.65	8.67	-1.28**	
Intercept	67.54	45.75		
Modellen				0.53*

Not. * $p \leq .1$, ** $p \leq .05$. Kvalitet på assistansanordnare mättes med ett index på fem kvalitetsaspekter. Beroendevariabel är kvalitetsindex beräknat på fem kvalitetsaspekter på assistansanordnare. Oberoende variabler är ålder, kön, bostadsort, funktionsnedsättning och personlighet.

Diskussion

Resultatdiskussion

Brukare är nöjda med sina assistansanordnare

I denna mätning liksom i tidigare mätningar (Roos, 2003; 2009) så kan vi konstatera att assistansanordnarna överlag får ett högt betyg av sina brukare, på samtliga skalor. Det är också tydligt att kvaliteten blir bättre med tiden. I tidigare mätningar har vi kunnat visa på att alternativa anordnare upplevs som bättre än kommunala anordnare. Att vi inte funnit signifikanta ($p < .05$) skillnader mellan brukare som valt kommunal och alternativ anordning i denna undersökning handlar inte om att de alternativa anordnarna har blivit sämre, utan istället om att de kommunala anordnarna har blivit bättre (Roos, 2009; Bilaga 5).

Utifrån de assistansberättigades perspektiv så är dessa resultat väldigt positiva. Även för olika typer av assistansanordnare så borde resultat mottas positivt, så till vida ambitionen för brukarkooperativ och privata bolag är att förbättra för brukare i allmänhet snarare än att vinstmaximera genom att öka sina relativa marknadsandelar och/eller konkurrensfördelar. Dessutom kan det mycket väl vara så att de privata bolagen och brukarkooperativen har stimulerat kommunen till att förbättra sin verksamhet.

I denna studie så har 28 procent kommunen som anordnare, medan det i den tidigare studien (Roos, 2009) var 35 procent som hade kommunen som anordnare. Om deltagarna i denna studie är representativa för brukarna i de tre kommunerna så talar detta för en förflyttning av brukare från kommunen till de alternativa anordnarna. Detta ligger i linje med den utveckling som skett sedan år 2000 (Roos, 2009). En sådan utveckling skulle i sig kunna tala för en bättre kvalitet hos alternativa anordnare än hos kommunen. Å andra sidan så skulle denna förflyttning av brukare även kunna förklara att nöjdheten idag upplevs som högre hos kommunen än tidigare; kvar blir de brukare som är mest nöjda med kommunen som anordnare medan övriga har valt att gå till någon alternativ anordnare.

Brukarkooperativen tillhandahåller sämre personliga assistenter

I denna rapport har vi funnit signifikanta ($p < .05$) skillnader mellan personliga assistenter som tillhandahålls av olika assistansanordnare. Personliga assis-

tenter hos brukare med kooperativ anordnare upplevs vara sämre än personliga assistenter hos övriga anordnare. Detta resultat var inte känt sedan tidigare. Den tidigare forskningen (Roos, 2003; 2009) på området har emellertid inte undersökt brukarkooperativ som en särskild grupp, utan istället slagit ihop brukarkooperativ och privata bolag som alternativa anordnare. Om vi i denna studie tittar på skillnaden mellan brukare med kommunal anordnare och alternativ anordnare så finner vi, precis som tidigare forskning, inga signifikanta ($p < .05$) skillnader mellan olika anordnartyper. Precis som tidigare studie så indikerar emellertid den deskriptiva statistiken att personliga assistenter hos alternativa anordnare är något sämre än personliga assistenter hos kommunala anordnare (Bilaga 5). Precis som för övriga mått så indikerar denna variabel att brukare är allt mer nöjda med assistansen över tid, då betyget på de personliga assistenterna hos samtliga anordnare förbättrats sedan den tidigare mätningen (Roos, 2009). Det är emellertid anmärkningsvärt att kvaliteten på brukarkooperativets assistenter är lägre än övriga anordnares.

Inom välfärdsorganisationer finns det tre olika arbetsmodeller som sätter sin prägel på förväntningarna hos brukare; rehabiliteringsmodellen, omsorgsmodellen och servicemodellen. Traditionellt sätt så har personlig assistans hos kommunen förknippats mer med att erbjuda personliga assistenter som utgör specifika uppgifter för brukaren. Sådana uppgifter bestäms centralt och enligt en sådan arbetsmodell ses relationen mellan brukare och personliga assistenter mer som rehabilitering. I en sådan modell får professionella grupper eller anhöriga inflytande till hur den personliga assistansen skall utformas. Assistansen enligt denna modell har rehabiliterade eller socialpedagogiska inslag som syftar till förändring (Norén, 2000; Hugemark & Wahlström, 2002; Egard, 2011). I omsorgsmodellen så utformas assistansen i samarbete mellan brukare och personliga assistenter och har likheter med omsorg på så vis att mer utrymme (jämfört med rehabiliteringsmodellen) lämnas åt känslor. I denna modell tar personalen mer egna initiativ och arbetar mer självständigt, än vad de gör i rehabiliteringsmodellen (Hugemark & Wahlström, 2002; Egard, 2011). I servicemodellen är personlig assistans en utpräglad service. Enligt denna modell styr brukaren över assistansen och de personliga assistenterna utför service i linje med vad ideologin föreskriver (Hugemark & Wahlström, 2002; Egard, 2011). I flera studier så beskrivs brukarens grad av självbestämmande och inflytande som beroende av relationen till den personliga assistenten (Hugemark & Wahlström, 2002; Egard, 2011). Självbestämmande och inflytande, som är karaktäristiskt för service modellen, kan vara något som brukarna behöver kämpa för att kunna utöva i förhållande till sina personliga assistenter. Ett problem i en sådan modell är att de personliga assistenterna kan ha åsikter om vad brukaren ska göra, hur brukaren bör leva, hur arbetsuppgifterna ska utföras. Ibland utför då assistenterna sådant som brukaren kan och vill göra själv. Brukarna kan också uppleva att de är beroende av de personliga assistenterna och därför måste anpassa sig efter dem på olika sätt.

Att förverkliga en annan persons självbestämmande och inflytande kräver att den personliga assistenten väntar in, gör det brukaren ber om och på så vis uppfyller brukarens önskan. Det är en utmaning för personliga assistenter att följa brukarens direktiv, då det kan tänkas att de inte vill göra sådant som strider mot deras egna värderingar eller som får dem att känna sig obekväma (Egard, 2011). Om brukarens perspektiv av personlig assistans är i linje med servicemodellen så betraktas våra kvalitetsaspekter på personliga assistenter (exempelvis lydighet, pålitlighet, jämlikhet, och omtänksamhet) på ett annat sätt än om brukarens perspektiv är i linje med rehabiliteringsmodellen eller omsorgsmodellen. Detta eftersom brukare har olika uppfattningar om vad personliga assistenter skall göra. Enligt Askheim (2005), så utvärderar brukare hos kooperativ sina assistenter utifrån självbestämmande och inflytande i större utsträckning än övriga brukare. Skillnader i förväntningar, som genomsyrar utvärderingarna, skulle därför kunna förklara varför personliga assistenter hos brukarkooperativen upplevs vara sämre än personliga assistenter hos kommunen och privata bolag.

Även personligheten skulle kunna bidra till vilket perspektiv brukaren har på sina personliga assistenter. En person som är lungnare (låg grad av anspändhet) kanske ställer högre krav på självbestämmande och inflytande över sitt liv, medan en person som är mer ängslig (hög grad av anspändhet) fokuserar mer på aspekter som är relaterade till rehabilitering och omsorg. Enligt detta resonemang så skulle en lägre grad av anspändhet hos kooperativens brukare kunna förklara varför de är mindre nöjda med sina personliga assistenter, de ställer helt enkelt högre krav på dem. Det är svårare att, med hjälp av personliga assistenter, nå sitt fulla mänskliga potential, än att få rehabilitering och omsorg. Å andra sidan så talar empirin delvis emot ett sådant här resonemang, då det inte finns några signifikanta ($p < .05$) skillnader mellan brukare med olika anordnartyper, varken beträffande vad de efterfrågar hos sina personliga assistenter eller hur de upplever sina assistenter. Kanske beror detta på att de olika kvalitetsaspekterna tolkas olika, att exempelvis en omtänksam assistent har olika innebörder, beroende på om brukaren har ett rehabiliterings perspektiv, ett omsorgsperspektiv eller ett serviceperspektiv på personlig assistans, som mycket väl kan hänga ihop med om brukaren har en ängslig eller lugn personlighet. För att reda ut detta så krävs ytterligare forskning på området. För att undersöka om brukare med olika anordnartyper har olika perspektiv på personliga assistenter föreslår vi framförallt kvalitativa forskningsintervjuer. Eventuellt skulle det även gå att formulera frågor i en enkät framöver, som operationaliserar de tre arbetsmodellerna. Respondenterna får därefter välja vilket perspektiv som bäst stämmer in på hur hen betraktar personliga assistenter.

Brukarens karaktär förklarar nöjdheten av personliga assistenter

Personer som är äldre och som tillhör personkrets 1 (utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd) är mer nöjda med sina personliga assistenter än övriga brukare. Sådana brukare är framförallt nöjda med kommunen som anordnare. Om personer upplever att de inte kan påverka situation som de önskar, så kan de antingen anpassa sig till situationen genom att omvärdera den, eller sänka förväntningarna på situationen. Tidigare forskning har visat att sårbara grupper (exempelvis äldre) anpassar sig till situationen genom att övertyga sig själva att samhället tar hand om dem på ett tillfredsställande sätt (Wilde, Larsson, Larsson & Starrin, 1995; Möller, 1996). Kanske upplever både äldre brukare och brukare i personkrets 1 att de i mindre utsträckning än övriga kan påverka sin situation, vilket gör att de sänker kraven på personliga assistenter. Detta innebär att de betraktar sina assistenter utifrån rehabilitering och omsorg, snarare än verktyg att utöva självbestämmande och makt över sitt eget liv (jämför resonemanget mellan kooperativa brukare och övriga, se ”Brukarkooperativen tillhandahåller sämre personliga assistenter”). Detta resonemang blir särskilt intressant då vår empiri visar att hög grad av öppenhet har en positiv påverkan på hur personliga assistenter upplevs hos privata bolag, medan hög grad av öppenhet har en negativ påverkan på hur personliga assistenter upplevs hos kommunen som anordnare. Detta innebär att de personliga assistenter som kommunen tillhandahåller tycks lämpa sig bättre för brukare som är mer stängda och konservativa, medan de brukare som privata bolag tillhandahåller tycks lämpa sig bättre för brukare som är mer öppna och förändringsbenägna.

Beträffande personlighet så är utåtriktade personer överlag mer nöjda med sina personliga assistenter. Detta ligger i linje med vad vi kan förvänta oss då utåtriktade personer är mer positiva överlag. Vi har också funnit att brukare med hög grad av anspändhet är mer nöjda med sina personliga assistenter. Detta fynd är anmärkningsvärt och svårförklarligt, då personer med en hög grad av anspändhet överlag är mer pessimistiska. En förklaring är att brukare med hög anspändhet, precis som äldre brukare och brukare i personkrets 1, upplever att de har svårare att påverka sin livssituationen. Då oron blir för stor tvingas de att omvärdera situationen eller sänka kraven på sina assistenter, vilket i praktiken innebär att de sänker kraven på självbestämmande och inflytande över sitt liv. Omvänt så har mer emotionellt stabila brukare ett större inflytande över sitt eget liv och därmed ökar också deras krav på sina personliga assistenter. Enligt ovan (se ”Brukarkooperativen tillhandahåller sämre personliga assistenter”) skulle detta resonemang även kunna förklara varför brukare med kooperativ är mindre nöjda med sina personliga assistenter, då deras brukare har ett inre lugn som ökar kraven på de personliga assistenterna. Brukare som har en hög grad av målinriktning är mer nöjda med kommunens

personliga assistenter. Jämfört med mer spontana brukare, så är det troligt att sådana brukare har haft kommunen som anordnare hela tiden och att de därför inte har någon annan anordnares assistenter att relatera till. Om kommunal anordnare är mer förknippat med omsorg och rehabilitering (se exempelvis Roos, 2009) så är det rimligt att dessa brukare utvärderar sina assistenter utifrån rehabilitering och omsorg, snarare än utifrån service.

Tidigare forskning (Roos, 2009) visar att brukare är mer nöjda med sina personliga assistenter om de anställer nära anhöriga och familjemedlemmar än om de anställer utomstående. Även om vi inte undersökt detta så ligger våra resultat i linje med tidigare forskning som visar på att omständigheter utanför assistansanordnaren påverkar den upplevda kvaliteten på personliga assistenter. Även om det ligger utanför studiens syfte, så är det värt att notera att vi funnit att kvaliteten på personliga assistenter upplevs som något högre då god man/förmyndare har representerat brukaren. Detta ifrågasätter om anhöriga till människor med intellektuell funktionsnedsättning kan representera brukare på ett tillförlitligt sätt, i studier med undersökningsfenomen som denna (jämför Tøssebro, 1998). Hur tillförlitliga svar lämnar en god man/förmyndare då hen representerar brukaren i en utvärdering av sig själv – som personlig assistent? Risken för en överskattning av assistenternas kvalitet blir uppenbar och skulle kunna förklara varför personliga assistenter upplevs som bättre då det är familjemedlemmar, släktingar och vänner som anställs. Då det diskuteras en del kring huruvida familjemedlemmar som assistenter hjälper eller stjälper brukares självbestämmande (se exempelvis Selander, 2015), så bör en sådan här eventuell snedvridning av kvalitetsutvärderingar tas hänsyn till framöver. Annars är risken att de som inte kan föra sin talan får hjälp att utvärdera sin talan av personer som på samma gång utvärderar sitt eget arbete som personliga assistenter. Objektiviteten i slutsatser, samt beslut som byggs på sådan utvärdering, kan givetvis ifrågasättas. Vi hoppas få möjlighet att undersöka detta längre fram.

För att återgå till studiens syfte, så tycks kvaliteten av personliga assistenter förklaras av många olika faktorer i brukarens karaktär. Hur som helst så tycks dessa faktorer (med undantag av graden av anspändhet) inte kunna förklara de kvalitetskillnader som finns mellan brukarkooperativens personliga assistenter och övriga anordnares assistenter.

Kommunen som anordnare ger sämre service än övriga anordnare

När det gäller den allmänna servicekvaliteten, mätt genom SERVQUAL, så har vi funnit att kommunala assistansanordnare uppfattas sämre än brukarkooperativ och privata bolag. Även på denna skala är emellertid medelvärdena höga för alla tre typer av anordnare, vilket indikerar att brukare i allmänhet

är nöjda med den service som erbjuds av sina assistansanordnare. Att brukare med kooperativ och privata bolag tycker att den totala servicen är bättre än vad brukare med kommunal anordnare tycker kan bero på att de i större utsträckning utvärderar sin anordnare utifrån servicemodellen. SERVQUAL har ett holistiskt perspektiv på servicekvalitet och tar upp dimensioner som bättre överensstämmer med servicemodellens perspektiv på personlig assistans, än rehabiliteringsmodellens eller omsorgsmodellens perspektiv. Jämfört med privata bolag och brukarkooperativ, så är servicekvaliteten hos kommunen som anordnare mindre relaterad till kvalitetsaspekter i den personliga assistansen (både aspekter av personliga assistenter och av anordnaren).

Att den totala servicekvaliteten är mindre associerad till kvalitetsaspekter av personliga assistenter och assistansanordnare hos kommunen än övriga anordnare är något som stöder resonemanget om att kommunen i mindre utsträckning tillämpar en heltäckande servicemodell.

Det kommunen uppfattas sämre på är två dimensioner: (1) Beredvillighet att hjälpa brukare och tillhandahålla service i samma stund som den efterfrågas. (2) Fysiska attribut så som kontorslokal, material och personalens yttre. Eftersom service är ogripbar är det särskilt viktigt att fokusera på synliga och gripbara aspekter där servicen utförs, levereras och konsumeras, så som byggnader, lokaler, entré, mötesrum, parkeringar och omgivningen runt om kring. Sådana fysiska aspekter (så kallat servicescape) är viktigt då användare utvärderar den totala servicekvaliteten (Solomon, Marshall & Stuart, 2015).

Privata bolag attraherar yngre brukare

Under senare år så har privata bolag vunnit marknadsandelar på bekostnad av brukar-kooperativ och kommunen (Westgerd Anders, personlig kommunikation, 31 mars 2016). En förklaring till detta skulle kunna vara att de lyckats attrahera yngre brukare (16-29 år) i betydligt större utsträckning än övriga assistansanordnare. Då en person tilldelas personlig assistans så får personen per automatik kommunen som assistansanordnare (Roos, 2009). Våra resultat tyder på att yngre brukare som inte är nöjda med kommunen i allt större utsträckning byter till ett privat bolag än till ett brukarkooperativ.

Förutom ålder så föreligger det inga signifikanta skillnader ($p < .05$) mellan olika typer av assistansanordnare. Tidigare så har det diskuterats huruvida alternativa anordnare har möjligheten att välja de brukare som de vill ha, medan mer ”besvärliga” brukare blir kvar hos kommunen (Steen-Karlsson & Roos, 2007). Varken resultaten från denna studie eller resultaten från tidigare studie (Roos, 2009) tyder på att brukare skulle skilja sig åt mellan de tre typerna av anordnare. Vi har undersökt om kommunen har mer ”besvärliga” brukare än övriga anordnare, både genom att inkludera funktionsnedsättning och per-

sonlighet. Vi har emellertid inte funnit empiriskt stöd för en sådan hypotes. Om sådana skillnader funnits så tycks de ha försvunnit, vilket är logiskt då en marknad mognar och antalet aktörer växer. Assistansmarknaden i Göteborgsområdet erbjuder enormt många olika anordnare med olika nischer (Roos, 2009). Inom-grupp variation mellan olika typer av anordnare har inte undersökts i denna studie. Det är emellertid troligt att sådana skillnader finns, exempelvis mellan JAG-kooperativets brukare och GIL-kooperativets brukare.

Brukarkooperativen tycks främst tilltala konservativa brukare och kvinnliga brukare

Även om vi varken funnit att typ av assistansanordnare påverkar nöjdheten med anordnaren, eller att brukarens karaktär påverkar nöjdheten överlag, så har vi funnit att brukarens karaktär påverkar nöjdheten för en viss typ av anordnare - brukarkooperativet. Denna typ av anordnare tycks lämpa sig särskilt bra för kvinnor och personer som är mer stängda/konservativa till sin karaktär. Kanske är det något i den kooperativa ideologin som tilltalar kvinnor och personer som är mer konservativa? Vi har också funnit att brukarkooperativen har en tydligare ideologi om vad personlig assistans är än övriga anordnare samt att de har ett större samhällsengagemang i frågor som berör människor med funktionsnedsättning än övriga anordnare. Kanske är det så att dessa två kvalitetsaspekter hos anordnare framförallt tilltalar kvinnor eller konservativa brukare? För att undersöka betydelsen av kooperativ och vilka brukare som tilltalas av en sådan anordnare så rekommenderar vi ytterligare forskning.

Metoddiskussion

Validitet

Det primära syftet med studien var att undersöka hur olika assistansanordnare skiljer sig åt. Ett elementärt antagande för syftet med denna studie var alltså att det förelåg betydelsefulla skillnader mellan olika anordnartyper, då tidigare forskning påvisat detta (Roos, 2003; 2009). Efter denna studie så kan vi konstatera att resultaten från de tidigare studierna inte längre gör sig gällande. Den ambition vi inledningsvis hade, att underlätta matchning mellan assistansanordnare och assistansberättigade (och personliga assistenter), har vi haft svårt att nå upp till, då det inte tycks finnas så stora skillnader mellan olika anordnare utifrån brukarnas perspektiv. Överlag kan vi konstatera att skillnaderna inte är så stora som vi trodde då syftet formulerades. De få skillnader som vi funnit bör också betraktas med stor försiktighet, då de grupper vi jämfört är relativt små (framförallt brukarkooperativ). Det är möjligt att

ett betydligt större urval, låt säga hela svenska populationen, istället för tre kommuner i väst Sverige, skulle vara nödvändigt för att uppnå vår ambition med matchning. Dessutom kanske inte typen av anordnare är det optimala för matchning, utan det krävs kanske ytterligare uppdelning i enskilda aktörer (exempel GIL eller Frösunda) eller grupper av aktörer (exempelvis IL-köoperativ eller riskkapitalföretag). En sådan uppdelning skulle givetvis kräva ett större antal respondenter än vad vi har haft tillgång till i denna studie.

Vår förståelse för vad som är kvalitet hos en assistansanordnare anser vi vara god. Kvalitet är ett brett begrepp i sammanhanget och det är nödvändigt att belysa kvalitet på en assistansanordnare utifrån multipla perspektiv. Då assistansen är unik så anser vi det nödvändigt att belysa kvaliteten på en assistansanordnare utifrån brukarnas perspektiv (Roos, 2009). Samtidigt så vill vi belysa kvaliteten utifrån en mer generell teoribildning om servicekvalitet (Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990). Studien har en god begrepps-/teoretisk validitet då det råder god samstämmighet mellan teori och kvalitetsmått (Roos, 2009; Zeithaml, Parasuraman & Berry, 1990).

Reliabilitet

Kvalitetsmättet ”nöjdhet med assistansanordnaren” har mätts förut (Roos, 2003; 2009). I de mätningarna så var kommunen som assistansanordnare sämre än alternativa assistansanordnare (brukarköoperativ och privata bolag). Så är emellertid inte fallet i denna mätning, vilket ifrågasätter stabiliteten i måttet över tid. Resultatet i de olika mätningarna skulle kunna förklaras av små grupper och att slumpen har för stor inverkan. De statistiska testen tar emellertid hänsyn till gruppernas ringa storlekar, men det kan diskuteras huruvida ANOVA är ett lämpligt test då en av jämförelsegrupperna består av enbart 24 personer. Vår bedömning är emellertid att grupperna är tillräckligt stora för tillförlitliga jämförelser med avseende på kvalitetsmättet ”nöjdhet”. Tidigare så var brukare med brukarköoperativ och privata bolag signifikant ($p < .05$) mer nöjda. Trots att vi i denna mätning inte funnit signifikanta skillnader så tyder den deskriptiva statistiken på att kommunala brukare fortfarande uppfattas något sämre av sina brukare (Tabell 1). Med tanke på den deskriptiva statistiken och de tidigare mätningarna föreligger det en risk att vi i denna mätning gjort ett så kallat typ 2 fel (vilket innebär att vi säger att de inte föreligger någon skillnad när det i själva verket föreligger skillnad mellan olika anordnartyper).

Även måtten kvalitetsaspekter av personliga assistenter och assistansanordnare har mätts tidigare (Roos, 2009). Den tidigare mätningen visade att kvalitetsaspekterna av assistansanordnare upplevdes vara bättre hos brukare med alternativa anordnare än brukare med kommunala anordnare. Några sådana skillnader har vi inte funnit i denna undersökning. Den tidigare mätningen visade att det inte förelåg någon skillnad i upplevd kvalitet av personliga

assistenter mellan kommunen och alternativa assistansanordnare. I denna studie har vi dock funnit att kooperativa brukare är mindre nöjda med sina personliga assistenter än övriga brukare. Precis som för måttet ”nöjdhet med assistansanordnare” så är alltså inte heller dessa två mått stabila över tid. Att våra tre mått inte är stabila över tid skulle kunna ifrågasätta tillförlitligheten i mätningen. Vår bedömning är emellertid att mätningarna är reliabla då de alla tre indikerar att den upplevda kvaliteten hos kommunen som anordnare har blivit relativt bättre i jämförelse med de övriga två anordnartyperna. Skillnaderna över tid i samtliga tre mått pekar alltså i samma riktning. Vår bedömning är därför att skillnaderna i mätningarna över tid, helt enkelt kan förklaras av att kvaliteten mellan anordnarna faktiskt har jämnats ut (detta belyses mer ingående under resultatdiskussionen ovan).

Det fjärde måttet (servicedimensioner), som inte använts i tidigare undersökningar, indikerar att kvaliteten är bättre hos de alternativa anordnarna än hos kommunen. Det är intressant att notera att detta mått ligger i linje med resultaten från de tidigare mätningarna (Roos, 2003; 2009), till skillnad från de mått som faktiskt mäter samma sak som de tidigare mätningarna.

God reliabilitet innebär också att mått som är ämnade att mäta samma sak faktiskt också mäter samma sak. I vår mätning så använder vi oss av fyra kvalitetsmått som samtliga skall mäta upplevd kvalitet hos en assistansanordnare, men de olika måtten visar olika resultat. Enligt två mått (”nöjdhet med anordnare” och ”kvalitetsaspekter av anordnare”) så föreligger ingen skillnad mellan de tre olika typerna av anordnare. Enligt ett mått (”kvalitetsaspekter av personliga assistenter”) så upplevs brukarkooperativen vara sämre än de övriga två anordnarna och enligt ett mått (”servicedimensioner”) upplevs kommunen vara sämre än de övriga två. Att våra kvalitetsmått genererar olika resultat skulle kunna vara ett hot mot studiens reliabilitet. Å andra sidan så är personlig assistans ett väldigt brett koncept som inte enkelt går att operationalisera. Som tidigare nämnts, så anser vi det nödvändigt med åtminstone fyra kvalitetsmått för att fånga mångfalden i det stöd och den service som kan erbjudas av assistansanordnare. Våra analyser tyder på att kvaliteten på personliga assistenter överlag inte är relaterade till de övriga tre kvalitetsmåtten. Detta mått tycks inte säga så mycket om kvaliteten på assistansanordnaren. Detta trots att anordnaren för samtliga anordnartyper är den formella arbetsgivaren för de personliga assistenterna (Norén, 2000). Om vi exkluderar kvaliteten på personliga assistenter och enbart betraktar kvaliteten på anordnaren utifrån de övriga tre måtten, så tycks brukarkooperativen leverera bäst kvalitet. Det är förvisso bara ett av de tre måtten som är signifikant ($p < .05$) bättre än kommunen och inget av de tre måtten som är signifikant ($p < .05$) bättre än privata bolag (Tabell 1). För samtliga tre mått så har brukarkooperativen emellertid högre medelvärden än de övriga två anordnartyperna. Det finns

utrymme för ytterligare forskning med fler respondenter, för att undersöka om brukarkooperativen verkligen är bättre och i så fall varför.

Generaliserbarhet

En svarsfrekvens på 31 procent kan tyckas låg, men motsvarar vad vi kan förvänta oss utifrån tidigare erfarenheter (Roos, 2003; Roos, 2009). Svartsbortfallet hos människor med intellektuell funktionsnedsättning brukar vara betydligt större än hos befolkningen i övrigt (Fäldth och Krantz, 2014). Det naturliga bortfallet hos människor med omfattande funktionsnedsättning är också större än hos befolkningen i övrigt, vilket beror på nedsatt fysisk och mental förmåga samt högre mortalitet (Roos, 2014; Bové, 2014). Om de som svarat på enkäten är representativa för de assistansberättigade överlag är svårt att veta. Vad vi vet är att de som svarat har haft personlig assistans längre än genomsnittet och att de har fler assistans timmar per vecka än genomsnittet. Vidare så vet vi att de är äldre än genomsnittet och att kvinnor är överrepresenterade. Vi vet också att brukare från personkrets 2 (brukare med hjärnskada av yttre våld eller sjukdom i vuxen ålder) är överrepresenterade jämfört med populationen i övrigt och att brukare som inte är svenska medborgare är underrepresenterade (egna beräkningar i jämförelse med Roos, 2009). Studien gör sig enbart gällande för de tre kommuner (Göteborg, Kungsbacka och Öckerö) som ingått i undersökningen. Framtida forskare får undersöka om de kommuner som ingår är representativa för andra delar av Sverige.

Slutsatser

Till skillnad från tidigare forskning (Roos, 2003; Roos, 2009) visar denna studie att kommunen inte upplevs vara en sämre assistansanordnare än privata bolag och brukarkooperativ. De slutsatser som drogs av den tidigare forskningen, som påvisade att kommunen var sämre än övriga anordnartyper, baserades på två olika mått; en rak fråga om nöjdhet av assistansanordnare och ett index beräknat på kvalitetsaspekter som är relevanta hos en assistansanordnare (Roos, 2009). Vidare så visar den tidigare forskningen (Roos, 2009) att det inte finns någon skillnad mellan hur olika personliga assistenter upplevs, medan denna studie visar att personliga assistenter upplevs vara signifikant ($p < .05$) bättre i kommunal regim än hos brukarkooperativ. Denna skillnad var inte känd sedan tidigare.

Den här studien visar att de kvalitetsskillnader som funnits i tidigare forskning mellan olika assistansanordnare inte längre gör sig gällande, inget av de tre replikerade kvalitetsmåten har varit stabilt över tid. Det är viktigt att poängtera att det inte är de alternativa anordnarna (privata bolag och brukarkooperativ) som har blivit sämre, utan att det är kommunen som blivit bättre (Roos, 2009; Tabell 1; Bilaga 5). Det är också värt att notera att den deskriptiva statistiken (Tabell 1) beträffande den raka frågan om ”nöjdhet” fortfarande indikerar att kommunen är sämre än de övriga assistansanordnarna, även om skillnaden inte längre är signifikant ($p < .05$).

Beträffande personliga assistenter så har vi inte lyckats kartlägga vilka specifika aspekter som kooperativa brukare upplever som sämre än övriga brukare. Beträffande specifika aspekter av anordnare så upplevs brukarkooperativen ha en tydligare ideologi om vad personlig assistans är samt ett större samhällsengagemang i frågor som rör människor med funktionsnedsättning. Att brukarkooperativ upplevs ha en tydligare ideologi och ett större samhällsengagemang är emellertid inte något som har signifikant ($p < .05$) påverkan på den upplevda kvaliteten.

I den här studien använde vi ytterligare ett kvalitetsmått som tidigare inte använts för att mäta kvaliteten på assistansanordnare. Detta mått mäter generella servicedimensioner och används för att utvärdera servicen i en mängd olika branscher, allt ifrån banker till sjukvård. Enligt detta kvalitetsmått så upplevs kommunen leverera en sämre service än både brukarkooperativ och privata bolag, framförallt när det gäller mottagligheten och den fysiska attraktiviteten (exempelvis det fysiska kontoret). Hos privata bolag och brukarkooperativ så är servicedimensionerna associerade till aspekter av

både anordnare och personliga assistenter i större utsträckning än för kommunen. Om brukaren tycker att servicen hos anordnaren är bra så tycker hen i regel också att de personliga assistenterna gör ett bra jobb och vice versa. För brukarkooperativ så innebär detta en enorm potential att förbättras, då assistenterna idag upplevs som sämre än för övriga anordnartyper.

Om vi tittar på användarprofiler mellan de tre typerna av anordnare så finns det inga signifikanta ($p < .05$) skillnader i kön, bostadsort, funktionsnedsättning eller personlighet. Däremot så har vi funnit att medelåldern är signifikant ($p < .05$) lägre hos privata bolag än hos brukarkooperativen och kommunen. Privata bolag som anordnartyp tycks särskilt attrahera brukare i ålderskategorin 16-29 år.

Denna undersökning tyder inte på att användarprofil utifrån ålder, kön, bostadsort, funktionsnedsättning och personlighet kan användas för att matchas mot olika anordnartyper. Sådana variabler förklarar lite av den upplevda kvaliteten mellan olika anordnare. Däremot så tyder undersökningen på att vissa användarprofiler är mer lämpade för de personliga assistenter som tillhandahålls av olika typer av anordnare. Exempelvis så är äldre brukare och konservativa brukare mer nöjda med kommunens personliga assistenter, medan brukare som är mer öppna till sin personlighet är mer nöjda med de privata bolagens assistenter.

Ett av de mest intressanta fynden i denna undersökning är att brukare hos brukarkooperativ är mindre nöjda med sina personliga assistenter. Detta skulle kunna förklaras av ett litet urval; enbart 24 personer ingår i gruppen. Det skulle också kunna förklaras av att dessa brukare utvärderar kvaliteten av sina personliga assistenter utifrån ett serviceideal med självbestämmande som ledstjärna, snarare än utifrån rehabilitering och omsorg. Kanske blir det svårare att leva upp till förväntningar som handlar om ett självbestämt liv, än att få specifika sysslor utförda?

Då mätningarna av olika anordnare varken är stabila över tid eller mellan olika kvalitetsmått vid ett och samma tillfälle, så rekommenderas ytterligare forskning på området. Gärna i form av representativa befolkningsstudier för brukare i Sverige.

Referenser

- Askheim, O. P. (2005). Personal assistance-direct payments or alterantive public service. Does it matter for the promotion of user control? *Disability and Society*, 20, 247-260.
- Bové, J. (2014). Samhälle Opinion Medier – Västsverige 2014. I Bergström, A. & Ohlsson, J. (Red.), *Brytningstider* (s. 267-286). Göteborg: SOM-insitutet, Göteborgs universitet.
- Egard, H. (2011). *Personlig assistans i praktiken: beredskap, initiativ och vänskaplighet*. Doktorsavhandling i socialt arbete vid Lunds universitet.
- Fishebein, M. & Ajzen, I. (1975). *Belief, attitude, intention and behaviour: An introduction to theory and research*. London: Addison-Wesley Publishing Company.
- Fäldth, F. & Krantz, O. (2014). Åldrande och intellektuella funktionsnedsättningar – en litteraturöversikt. FoU-rapport 1014:1. Malmö: Stadskontoret.
- Gustavsson, P., Eriksson, A-K., Hilding, A., Gunnarsson, M. & Östenson, C-G. (2008). Measurement invariance of personality traits from a five-factor model perspective: multi-group confirmatory factor analyses of the HP5 inventory. *Scandinavian Journal of Psychology*, 49, 459-467.
- Hernant, M. & Boström, M. (2010). *Lönsamhet i butik. Samspelet mellan butikens marknadsföring, kundernas beteende och lokal konkurrens*. Malmö: Liber AB.
- Holmberg, S. & Weibull, L. (2010). Människans fem personlighetsegenskaper. I Holmberg, S. & Weibull, L. (Red.), *Nordiskt ljus* (s. 323-328). Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.
- Hugemark, A., & Wahlström, K. (2002). *Personlig assistans i olika former – mål, resurser och organisatoriska gränser*. Stockholm: Socialtjänstförvaltningen.
- Möller, T (1996). *Brukare och klienter i välfärdsstaten: om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn-och äldreomsorg*. Stockholm: Publicia.
- Norén, L. (2000). Att ha kunden som arbetsgivare. I Bergström, O. & Sandoff, M. (Red.), *Handla med människor – Perspektiv på Human Resource Management* (s. 142-158). Lund: Academia adacta.
- Roos, J. M. (2003). *Brukare och assistenters attityder till kommunal och alternativ assistansanordning i Göteborgs kommun*. Magisteruppsats i psykologi vid Göteborgs universitet.
- Roos, J. M. (2009). *Quality of personal assistance: Shaped by governments, markets and coporations*. Doktorsavhandling i psykologi vid Göteborgs Universitet.
- Roos, J. M. (2014). En fritid som andra?. I Bergström, A. & Ohlsson, J. (Red.), *Brytningstider* (s. 217-237). Göteborg: SOM-insitutet, Göteborgs universitet.
- Selander, V. (2015). *Familjeliv med personlig assistans*. Licentiatsavhandling i socialt arbete vid Stockholms universitet.

- Solomon, M. R., Marshall, G. W. & Stuart, E. W. (2015). *Marketing: Real people, real choices*. Boston: Pearson.
- SOU 2008:77. *Möjlighet att leva som andra. Ny lag om stöd och service till vissa personer med funktionsnedsättning*. Stockholm: Fritzes.
- Steen-Karlsson, C. & Roos, J. M. (2007). Incentives for providers of personal assistance of personal assistance to persons with physical and/or mental disabilities: An empirical application of agency theory using longitudinal micro data. *6th International Conference on Health Economics*, Köpenhamn och Lund, 8-11 Juli, 2007.
- Tøssebro, J. (1998). Researching the living conditions of people with intellectual disabilities. I Hjelmquist, E. & Kebbon, L. (Red.), *Methods for studying the living conditions of persons with disabilities* (s. 24-35). Stockholm: Arkitektkopia Colorcenter.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A. & Berry, L. L. (1990). *Delivering quality service: balancing customer perceptions and expectations*. New York: Free Press.
- Wilde, B., Larsson, G., Larsson, G. & Starrin, B. (1995). *Patienten värderar vården – en vägledning till frågeformuläret KUPP. Kvalitet ur patientens perspektiv*. FoU-rapport 1996:45. Stockholm: Grafiska gruppen.

Bilagor - förteckning

Bilaga 1: Enkäter

Bilaga 2: Informationsbrev till enkäten

Bilaga 3: Svarspåminnelse

Bilaga 4: Brev till god man/förvaltare

Bilaga 5: Median för kvalitetsaspekter av assistansanordnare och personliga assistenter

Bilaga 1

Del 1: Inledande frågor om dig själv

1) Är du kvinna eller man?

Kvinna

Man

2) Är du svensk medborgare?

Ja

Nej

3) Vilket år är du född?

Svar: _ _ _ _ _

4) Vilken typ av assistansanordnare (assistanslösning) har du? (endast ett kryss, om flera alternativ förekommer skall du kryssa för det alternativ som svarar för flest assistanstimmar)

Kommunen

Kooperativ

Privat företag/bolag

Jag är egen företagare/egen
arbetsgivare för mina assistenter ¹

¹ Om du är egen företagare kan du hoppa över frågorna 5, 6, 9, 21 och 22.

Bilaga 1

5) Vem är din assistansanordnare (vad heter din assistansanordnare)?

Kommunen

Annan, nämligen.....(skriv organisations/företags namnet här)

Om kommunen, vilken stadsdelsnämnd.....(skriv stadsdelen här)

6) Hur bra tycker du att din assistansanordnare är?

Väldigt dålig Väldigt bra

7) Hur många timmar i veckan har du igenomsnitt personlig assistans?

Svar:tim/vecka (ungefär)

8) Hur många år har du haft personlig assistans?

Svar:år (ungefär)

9) Hur många år har du haft din assistansanordnare?

Svar:år (ungefär)

Bilaga 1

10) Vilka anställer du vanligtvis som personliga assistenter? (endast ett kryss, om flera alternativ förekommer skall du kryssa för det alternativ som svarar för flest assistanstimmar).

- Familjemedlemmar/släktingar
- Vänner (som var bekanta redan innan de blev mina assistenter)
- Utomstående
- Annan, nämligen.....

11) Hur skulle du vilja beskriva ditt "funktionshinder" (båda alternativen är tillåtna)?

- Fysiskt funktionshinder
- Annat funktionshinder (till exempel psykiskt eller intellektuellt)

12) Vilken av LSS personkretsar tillhör du?

- Personkrets 1 (utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd)
- Personkrets 2 (hjärnskada av yttre våld eller sjukdom i vuxen ålder)
- Personkrets 3 (övriga)

Bilaga 1

13) I vilken utsträckning stämmer följande påståenden in på hur du i allmänhet brukar känna dig?

	Stämmer Helt	Stämmer ganska bra	Stämmer inte särskilt bra	Stämmer inte alls
Jag tycker att livet är fullt av intressanta saker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Ibland känner jag mig olustig och obehaglig till mods utan påtaglig anledning	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag är bra på att komma med spydiga kommentarer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har en tendens att handla på ögonblickets ingivelse utan att tänka mig för så noga	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har lätt för att njuta av livet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag blir lätt stressad när jag tvingas att skynda mig	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om man blir illa behandlad av någon tycker jag i princip att man ska ge igen	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Det händer ofta att jag lite förhastat ger mig in på saker	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag tycker ofta att man överdriver känslornas betydelse	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag känner mig ofta glad och upprymd innan jag ska träffa en god vän	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag spänner mig ofta så hårt att jag blir trött	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Om någon vill argumentera mot mig drar jag mig inte för att komma med vassa kommentarer	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag brukar ”tala först och tänka sedan”	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag har ofta svårt att förstå vad andra menar när de talar om sina känslor	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
Jag föredrar att slippa engagera mig i andras problem	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bilaga 1

15) Vilket av alternativen i fråga 14 (från "a" till och med "ac") skulle du önskat att hade inträffat oftare under de senaste 12 månaderna?

Skriv aktiviteten/händelsen (eller bokstaven) här: _____

16) I vilken utsträckning stämmer följande påstående in på varför du inte deltagit så mycket som du önskar i denna aktivitet?

a) Det fanns inga bra transporter till och från aktiviteten

Stämmer helt	Stämmer ganska bra	Stämmer inte särskilt bra	Stämmer inte alls
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

b) Aktiviteten kräver mer *personlig assistans* än vad jag har kunnat få

Stämmer helt	Stämmer ganska bra	Stämmer inte särskilt bra	Stämmer inte alls
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

c) Byggnader och lokaler där aktiviteten utövas är inte anpassade för mig

Stämmer helt	Stämmer ganska bra	Stämmer inte särskilt bra	Stämmer inte alls
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

d) Jag har inte haft råd att betala vad aktiviteten kostar

Stämmer helt	Stämmer ganska bra	Stämmer inte särskilt bra	Stämmer inte alls
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

e) Människor som jobbar eller utför aktiviteten har taskiga värderingar och attityder beträffande människor med funktionsnedsättning

Stämmer helt	Stämmer ganska bra	Stämmer inte särskilt bra	Stämmer inte alls
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

f) Min självbild stämmer inte med en person som deltar eller utövar aktiviteten

Stämmer helt	Stämmer ganska bra	Stämmer inte särskilt bra	Stämmer inte alls
<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

g) Någonting annat, specificera _____

Bilaga 1

17) Hur ofta har du under de senaste 12 månaderna besökt följande?

	<i>Känner inte till</i>	Flera gångar	Någon gång	Ingen gång	Har inte besökt men skulle gärna vilja besöka
a) Borås Djurpark	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
b) Gamla Ullevi	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
c) Göteborgs konserthus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
d) Göteborgsoperan	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
e) Göteborgs stadsteater	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
f) Havets hus i Lysekil	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
g) Dalslands konstmuseum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
h) Liseberg	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
i) Läckö slott	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
j) Nordiska Akvarellmuseet	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
k) Skara Sommarland	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
l) Vara konserthus	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
m) Göteborgs stadsmuseum	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
n) Scandinavium	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) Way Out West	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) Metaltown	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
o) Göteborgs International Film Festival	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
p) Göteborgs kulturkalas	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>

Bilaga 1

y) De som arbetar hos min anordnare (**inte** personliga assistenter) har ett vårdat yttre.

Stämmer inte alls Stämmer helt

z) Material som förknippas med min anordnare (exempel broschyrer) är tilltalande.

Stämmer inte alls Stämmer helt

Del 5: Hur enkäten besvarats

23) Ange vilket alternativ som stämmer bäst in på hur du (brukaren) har besvarat enkäten (endast ett kryss):

Jag (brukaren) har besvarat enkäten helt själv, utan att någon assisterat mig.

Jag (brukaren) har själv haft en uppfattning om samtliga frågor och har enbart haft assistans med att läsa, förstå och/eller fylla i frågorna.

Jag (brukaren) har i samarbete med god man/förmyndare format mina uppfattningar i denna enkät. Därmed har god man/förmyndare påverkat mina (brukarens) svar.

God man/förmyndare har representerat brukaren helt och hållet

Inget av ovan alternativ, utan (specificera) _____

TACK FÖR DIN MEDVERKAN!

Bilaga 2

Undersökning om delaktighet och tillgänglighet

Syfte

Denna undersökning har till syfte att undersöka delaktighet och tillgänglighet i samhället utifrån människor med funktionsnedsättning.

Förfrågan om deltagande

Denna enkät skickas ut till samtliga personer som är 16 år eller äldre och som har assistansersättning enligt LASS (minst 20 timmar per vecka) i Göteborg kommun, Kungsbacka kommun och Öckerö kommun.

Hur går studien till?

Frågorna besvaras av den assistansberättigade själv eller vid behov tillsammans med god man, personlig assistans eller någon annan person som känner den assistansberättigade väl. I slutet av enkäten finns en fråga om hur frågorna besvarats. Frågorna i enkäten är av vardaglig natur, och min bedömning är att de inte ska vålla några obehag. Jag värderar inte det Du svarar som bra/dåligt eller rätt/fel. Jag är enbart intresserad av vad Du tycker.

Vilka är riskerna?

Det finns ingen möjlighet för mig att koppla Dina svar till Dig. Jag garanterar att de uppgifter Du lämnar inte kommer någon obehörig till handa.

Finns det några fördelar?

Genom undersökningen får du möjlighet att uttala dig om dina erfarenheter och upplevelser relaterat till deltagande i samhället och därmed bidra till att sprida kunskap om hur det förhåller sig för människor med personlig assistans. Jag planerar att skriva ett bokkapitel och en forskningsrapport utifrån denna undersökning.

Hantering av data och sekretess

Dina svar och dina resultat kommer att behandlas så att inte obehöriga kan ta del av dem. Dina adressuppgifter har hämtats från Försäkringskassan. Försäkringskassan har

Bilaga 2

dock inte någonting med uppdraget att göra utan det är en ren vetenskaplig studie. Datamaterialet kommer att sparas i 10 år för att möjliggöra granskning. Resultaten kommer inte heller att presenteras på ett sådant sätt att personidentiteter avslöjas. Grupper på mindre än 20 personer kommer inte att redovisas. Materialet förvaras inlåst i säkerhetsskåp vid Göteborgs universitet.

Hur får jag information om studiens resultat?

Studien planeras att publiceras i en bok som SOM institutet ger ut (www.som.gu.se) och i en forskningsrapport som CFK ger ut (www.cfk.gu.se). Båda publikationerna planeras till år 2014. För vidare information om dessa går det bra att kontakta mig (se kontaktuppgifter nedan).

Ersättning

Det utgår inte någon ekonomisk ersättning för deltagande i studien.

Frivillighet

Deltagande i undersökningen är helt frivilligt. Uppdraget har ingenting att göra med Försäkringskassan och det har ingen påverkan på fortsatt assistans om du väljer att delta eller inte.

Ansvariga

Ansvarig för studien är Magnus Roos, Centrum för konsumtionsvetenskap, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet.

Mina kontaktuppgifter:

Telefonnummer: 0730-482227

E-post: magnus.roos@cfk.gu.se

Postadress: Magnus Roos, Centrum för konsumtionsvetenskap, Box 606,
405 30 Göteborg

Samtycke

Samtycke till deltagande sker genom att enkäten besvaras och returneras. I de fall då god man finns för att assistera i beslut om deltagande i sådana här studier så sker samtycke till deltagande genom honom/henne. (Om god man enbart biträder i ekonomiska frågor så kan samtycke givetvis ges av den person som undersökningen berör).

Bilaga 3

Hej

För några veckor sedan fick du en enkät från Centrum för konsumtionsvetenskap vid Göteborgs universitet. Undersökningen är en mycket viktig vetenskaplig studie. Syftet är att belysa utvecklingen i det svenska samhället, med fokus på delaktighet och tillgänglighet.

Om du nyligen har skickat in enkäten kan du bortse från denna påminnelse.

Detta brev berör Dig som inte har svarat

Denna påminnelse skickas till alla som fick den första enkäten. Jag har inte möjlighet att se om du redan har svarat, eftersom svaren är anonyma. **Om du redan har svarat så kan du bortse från denna påminnelse.** Du som har svarat kan istället se detta brev som ett *Tack* från vår sida för att du deltog i studien.

Om Du inte redan har deltagit vill vi gärna att du tar dig tid att delta. Men det är självklart frivilligt att vara med.

Har du frågor om undersökningen?

Kontakta *Magnus Roos* på 031-7865829 eller magnus.roos@cfk.gu.se. Mer information om undersökningen hittar du i den bifogade foldern.

Ett stort tack för din medverkan! Inget svar kan ersättas och varje deltagare bidrar därför till att höja kvaliteten på undersökningen!

Magnus Roos

Doktor i psykologi, Centrum för konsumtionsvetenskap, Göteborgs universitet.

UNDERSÖKNINGEN GÄLLER ALLA SOM HAR PERSONLIG ASSISTANS

Informationen på detta blad gäller enbart Dig som har god man/förvaltare. Har du inte god man/förvaltare kan du slänga detta blad och fylla i enkäten som vanligt.

Du som har god man/förvaltare kan väl överlämna denna försändelse till honom eller henne.

Då en person har god man/förvaltare är det ibland mindre lämpligt att brukaren av personlig assistans själv samtycker till deltagande i en sådan här studie. Jag vet inte om så är fallet för den brukare som Du är god man/förvaltare för.

Jag ber Dig ta ställning till om den brukare Du är god man/förvaltare till kan eller bör delta i denna studie. Om brukaren själv inte är kapabel att ta ställning till att medverka i studien ber jag att denna försändelse överlämnas till den person som känner brukaren bäst (kan mycket väl vara Du). Det är *brukarens uppfattningar* som är intressant och min förhoppning är att någon som känner brukaren väl kan hjälpa till att förmedla brukarens egna uppfattningar. Jag anser nämligen att det är bättre att brukaren blir representerad av en person som känner honom/henne väl än att han/hon inte blir representerad alls.

Om Du samtycker till att personen deltar ber vi att Du (eller den som känner brukaren bäst), brukaren eller båda två tillsammans fyller i enkäten och skickar den till mig i bifogat svarskuvert. I slutet av enkäten finns en fråga om hur mycket brukaren själv har medverkat för att besvara enkäten.

Ni får gärna höra av er om ni undrar över något.

Epost: Mangus.Roos@cfk.gu.se

Telefon: 031-786 1641

Adress: Magnus Roos, Centrum för Konsumtionsvetenskap, Box 606, 405 30 Göteborg.

Bilaga 5

Median för kvalitetsaspekter av assistansanordnare och personliga assistenter

Tidigare forskning mätte median (Mdn) istället för Medelvärden (M). För en komparativ jämförelse så rapporterar vi Mdn även här.

Tabell 1, Bilaga 4. Kvalitetsaspekter på assistansanordnare

	Alternativ anordnare	Kommunal anordnare
Mätning 2008	33.5	28.5
Mätning 2013	37.0	34.0

Not. Kvalitetindex på assistansanordnare varierar från -45 till +45. Alternativa anordnare är en sammanslagning av brukarkooperativ och privata bolag.

Tabell 2, Bilaga 4. Kvalitetsaspekter på personliga assistenter

	Alternativ anordnare	Kommunal anordnare
Mätning 2008	50.0	59.5
Mätning 2013	58.0	62.0

Not. Kvalitetindex på assistansanordnare varierar från -90 till +90. Alternativa anordnare är en sammanslagning av brukarkooperativ och privata bolag.

Centrum för konsumtionsvetenskap (CFK) bildades 2001 och är i dag Sveriges största forskningscentrum inom konsumtionsområdet. CFK finns vid Handelshögskolan, Göteborgs universitet.

Vid CFK möts forskare från olika områden för att bedriva tvärvetenskaplig forskning om konsumtion och konsumtionsmönster. Forskningen bedrivs i tvärvetenskapliga forskningsgrupper, som också samarbetar med forskare vid andra universitet i Sverige och andra länder. Forskarna har bakgrund i olika vetenskapliga discipliner exempelvis design, etnologi, företagsekonomi, hushållsvetenskap och psykologi. Forskningsområden inkluderar mat, barn, mode, genus, design, heminredning och hållbar konsumtion.

CFK samarbetar med olika aktörer på konsumentområdet exempelvis Konsumentverket, Konsument Göteborg, Västra Götalandsregionen och Sveriges konsumenter.

www.cfk.gu.se



GÖTEBORGS UNIVERSITET
HANDELSHÖGSKOLAN