



GÖTEBORGS UNIVERSITET

*Institutionen för socialt arbete*

***Kontaktperson  
– en avlönad vän i behov av stöd?***

Socionomprogrammet, 210 p

C-uppsats, HT 2007

Författare: Carina Svensson, Maria Ekvall och Rebecka Storfält

Handledare: Anita Kihlström

## Abstract

Titel	Kontaktperson – en avlönad vän i behov av stöd?
Författare	Carina Svensson, Maria Ekvall och Rebecka Storfält
Nyckelord	Stöd, handledning, feedback och utbildning

Denna uppsats har sitt ursprung i att Kontaktpersonsverksamheten LSS Majorna i Göteborg tog kontakt med institutionen för socialt arbete vid Göteborgs universitet. De hade en önskan om att några studenter skulle ta på sig uppgiften att undersöka om deras stödinsatser i form av handledning, feedback och utbildning var tillräckliga. Vi tyckte att uppdraget var intressant då vi alla tre har erfarenheter från människobehandlande organisationer och på nära håll sett hur viktiga dessa mellanmänniska relationer är.

Vi har genomfört en kvantitativ studie och vår datainsamlingsmetod bestod i att skicka ut enkäter till 112 kontaktpersoner inom kontaktpersonsverksamheten LSS Majorna. Det övergripande syftet med denna studie har varit att undersöka om kontaktpersonerna får de verktyg i form av handledning, feedback och utbildning de behöver för att utföra sina uppdrag på ett bra sätt. Undersökningen visar på att kontaktpersonsverksamheten LSS i Majorna i hög grad erbjuder tillräckligt med handledning, feedback och utbildning som kontaktpersonerna behöver för att känna att de kan utföra sina uppdrag på ett tillfredsställande sätt. Det finns dock vissa förbättringsområden. Av dessa kan nämnas att flera respondenter önskade mer riktade utbildningar om specifika utbildningar, såsom autism och Downs syndrom.

Vidare visar resultatet på ett samband mellan civilstånd och behov av stöd, då de som lever tillsammans med en partner har mindre behov av handledning och ser färre svårigheter i uppdraget. Resultatet visar även på att det finns en tydlig skillnad mellan könen i förhållande till att bland annat söka och ta emot de stödinsatser som erbjuds.

## *Förord*

*Vi hoppas att läsningen av detta arbete kommer att vara intressant och vi vill passa på att tacka de personer som hjälpt oss i arbetet.*

*Tack till Ove Mallander, universitetslektor vid Högskolan i Malmö som låtit oss ta del av hans ännu inte publicerade rapport.*

*Ett stort tack till alla er respondenter som tog er tid att besvara enkäten.  
Vi vill även tacka kontaktpersonssekreterarna och enhetschefen på kontaktpersonsverksamheten LSS i Majorna*

*Tack till Daniel Uhnö för din ovärderliga hjälp med statistikprogrammet SPSS.*

*Tack Anita Kihlström för en god handledning och värdefulla synpunkter.*

*Tack alla!!*

*Göteborg i december 2007*

*Carina, Maria och Rebecka*

## **Innehållsförteckning:**

<b>Abstract</b>	2
<b>Förord</b>	3
<b><i>1. Inledning</i></b>	6
<b><i>2. Kontaktpersonsuppdraget</i></b>	7
2.1 Regleringar och lagstiftning	7
2.2 Skillnader och likheter mellan insatsen kontaktperson enligt LSS och SoL	7
2.3 Vem har rätt till kontaktperson?	8
2.4 Vem kan bli och vad innebär det att vara en kontaktperson?	8
2.5 Kontaktpersonsverksamheten i SDF Majorna, Göteborg	9
<b><i>3. Tidigare forskning</i></b>	9
3.1 Svensk forskning	10
3.2 Norsk forskning	11
3.3 Dansk forskning	12
<b><i>4. Syfte och frågeställningar</i></b>	12
4.1 Begreppsdefinition	13
<b><i>5. Teoretiska perspektiv</i></b>	14
5.1Handledningsteori	14
5.2 KASAM	15
<b><i>6. Metod</i></b>	16
6.1 Design	16
6.2 Urval och bortfall	16
6.3 Bearbetning av insamlad data	17
6.4 Etiska överväganden	17
6.5 Genomförande	18
6.6 Validitet	19
6.7 Reliabilitet	19
6.8 Generaliserbarhet	20

<b>7. Resultat och analys</b>	21
7.1 Bakgrundsdata om undersökningsgruppen	21
7.2Handledning	24
7.3 Utbildning	28
7.4 Feedback	31
7.5 Önskemål om förbättringar	33

<b>8. Slutdiskussion</b>	34
--------------------------	----

## ***Referenser***

### ***Bilaga 1***

### ***Bilaga 2***

### ***Bilaga 3***

### ***Bilaga 4***

## 1. Inledning

Vi kommer i denna undersökning att försöka att skapa klarhet i huruvida de stödinsatser som erbjuds av kontaktpersonsverksamheten LSS i Majorna, Göteborg tillgodoser kontaktpersonernas behov som är knutna till uppdraget. Vid vårt första möte med kontaktpersonssekreterarna vid den aktuella verksamheten fick vi information om hur man i verksamheten försökt stödja sina uppdragstagare. Vår direkta uppfattning var att detta stöd uppskattades men det visade sig dock finnas vissa problem. Ett problem verkade vara att det var så låg upplutning till vissa av deras aktiviteter. Verksamheten ställde sig därför frågande till varför insatserna inte skapade ett intresse hos kontaktpersonerna och om det möjligtvis fanns andra önskemål om insatser. Eller kunde det möjligtvis vara så att kontaktpersonerna redan var nöjda med det stöd de fått i sitt uppdrag?

Vårt intresse för dessa frågor baserar sig på att vi alla har erfarenhet av att arbeta med mellanmännsliga relationer inom bland annat handikappomsorgen och äldreomsorgen. Genom både arbetslivserfarenhet och praktisk livserfarenhet har vi utvecklat en kunskap om hur viktig kontakten med vänner och anhöriga är i förhållande till en människas upplevelse av livskvalitet. Vi tror att rollen som kontaktperson kan vara svårhanterlig då man befinner sig i en position där man pendlar mellan professionalism och vänskap. Det kan därför vara viktigt att kontaktpersonen får stöd i sitt uppdrag då detta kan leda till en högre kvalitet på uppdraget och i förlängningen en ökad livskvalitet för den funktionshindrade.

I media har det fokuserats mycket på svårigheterna i att finna kontaktpersoner. I exempelvis Oskarshamnstidningen har detta debatterats flitigt då behovet har ökat samtidigt som kontaktpersonsverksamheten i Oskarshamn har tappat många av sina kontaktpersoner. Orsakerna till detta är oklara, en kan vara att de kontaktpersoner som har sjukbidrag tenderat att vilja lämna uppdraget. Försäkringskassan har nämligen infört nya regler som innebär att de jämställer arvoderade uppdrag med arbete vilket kan medföra indragen sjukpenning ([www.corren.se](http://www.corren.se)). En kartläggning från länsstyrelsen i Västra Götaland visar också att allt fler funktionshindrade på grund av rekryteringsproblem blir utan den hjälp de har rätt till i form av kontaktpersoner ([www.svd.se](http://www.svd.se)). Det har även visat sig att det är betydligt svårare att locka män till att bli kontaktpersoner vilket innebär svårigheter att uppfylla brukarnas behov av en insats de har laglig rätt till då unga funktionshindrade män ofta önskar att få en manlig kontaktperson ([www.barometern.se](http://www.barometern.se)).

Därför tycker vi att det ska bli intressant att undersöka hur nöjda kontaktpersoner inom LSS Majorna är med de stödjande insatser som erbjuds och vilket stöd de eventuellt saknar i sitt uppdrag. Enligt kontaktpersonssekreterarna kommer resultatet av vår C-uppsats att lyftas fram och diskuteras under nästkommande års (2008) riksomfattande nätverksmöte för kontaktpersonsverksamheten. Det är vår förhoppning att vårt resultat kan komma att ligga till grund för verksamhetsutveckling på det aktuella området, vilket i slutändan även kommer brukarna till nytta.

## 2. Kontaktpersonsuppdraget

I detta avsnitt berörs aktuella regleringar och lagstiftningar och deras uppkomst. Vi visar på några skillnader och likheter som finns mellan insatsen kontaktperson enligt LSS och SoL. Vi presenterar även kontaktpersonsverksamheten LSS i SDF Majorna och ger en kort beskrivning av vad som krävs för att bli kontaktperson.

### 2.1 Regleringar och lagstiftning

I början av 1990-talet reformerades handikappsomsorgen vilket innebar att man stiftade en rättighetslag för de svårast funktionshindrade (Lag om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS) och införde en särskild ordning för personliga assistenter (Lag om assistansersättning, LASS). Samtidigt fördes omsorgen för de intellektuellt funktionshindrade över från landsting till kommun och det skedde även en avveckling av institutionsvården för denna grupp. Handikappsreformen grundade sig på en vilja att skydda dem som var svaga och på grund av sitt funktionshinder hade svårt att föra sin talan. Denna grupp hade även drabbats hårt av de nedskärningar inom offentlig sektor som skett under 1990-talet. Det fanns en politisk vilja att värna om värdiga livsvillkor för personer med betydande funktionshinder (SOU 2000:38). I förarbetena till LSS anförde den föredragande departementschefen bland annat att funktionshindrade personer bor ensamma i högre utsträckning än andra och att de även saknar en naturlig koppling till arbetsliv och fritidssammanhang som annars är naturliga arenor för mänsklig gemenskap. Därför ansåg departementschefen att dessa människor skulle innefattas av den nya lagen LSS ([www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)). Reformen har inneburit att man gått ifrån det tidigare grupp tänkandet mot en mer individuell inriktning, där den enskildes integritet och inflytande fokuseras. En kritik har dock varit att ett allt för stort ansvar läggs på individen. Detta kan innebära att människor som har svårt att föra sin talan inte får tillgång till de insatser de har laglig rätt till, då ansvaret ligger på den funktionshindrade att själv ansöka om insatser (SOU 2000:38). I en studie gjord av Åström kan man utläsa att insatser enligt LSS är mer långsiktigt utvecklande än insatser genom SoL (Bengtsson, 1998). LSS trädde ikraft 1994 och ersatte då 1985 års omsorgslag ([www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)). Målet är att den enskilde ska ges möjlighet att leva som andra (Sveriges rikets lag, 2006).

### 2.2 Skillnader och likheter mellan insatsen kontaktperson enligt LSS och SoL

Insatsen kontaktperson kan beviljas både enligt SoL och LSS. I båda fallen rör det sig om ett frivilligt uppdrag som utförs på kontaktpersonens fritid. Det som skiljer de båda lagarna åt är att LSS, lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade är en ”pluslag” som träder in när behov inte kan tillgodoses på annat sätt (SOU 2000:38). LSS, är också en rättighetslag, vilket innebär att de som tillhör rätt personkrets automatiskt har rätt till en kontaktperson. LSS ska garantera personer med funktionshinder goda levnadsvillkor. De har rätt att få den hjälp de behöver i vardagen och de ska ges möjlighet att påverka vilket stöd och vilken service de ska få.

SoL är en ramlag och det betyder att vem som helst har rätt att ansöka om en kontaktperson men det är socialnämnden som beslutar om det ska beviljas. En annan skillnad är att LSS är åldersbunden på så sätt att du måste ha fått insatsen beviljad innan du fyllt 65 år (9b§) medan SoL inte är åldersbundet. Enligt SoL (kap.5:10§) har kontaktpersoner laglig rätt till kontinuerligt stöd och handledning, i LSS finns ingen lagstiftning som berör detta utan det är upp till varje verksamhet att besluta om och i vilken utsträckning detta ska förekomma.

Eftersom vår studie avgränsar sig till att enbart beröra kontaktperson enligt LSS (Sveriges Rikes Lag, 2006), så kommer den fortsatta presentationen att fokusera på uppdraget såsom det formas utifrån LSS.

### **2.3 Vem har rätt till kontaktperson?**

Insatsen kontaktperson är frivillig och kostnadsfri, ansökan ska begäras av den funktionshindrade själv, vårdnadshavare, god man eller förvaltare. Det krävs att personen ska vara i behov av en kontaktperson och att behovet inte kan tillgodoses på annat sätt. Ansökan görs i den stadsdel där den funktionshindrade är bosatt och beslut tas av ansvarig LSS handläggare. Den som omfattas av LSS, lagen (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, kan få tillgång till en kontaktperson. Lagen ger i kap.9:4§ rätt till stöd av kontaktperson om man tillhör någon av nedanstående grupper (Sveriges Rikes Lag, 2006).

1 § LSS:

1. De med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd.
2. De med betydande eller bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom eller
3. De med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den vardagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd och service.

### **2.4 Vem kan bli och vad innebär det att vara en kontaktperson?**

Insatsen kontaktperson är ett frivilligt uppdrag som innebär att man är en vän och medmänniska till någon med ett funktionshinder och att man gör aktiviteter tillsammans såsom exempelvis ta en fika, promenera, delta i olika fritidsaktiviteter eller bara umgås.

Det övergripande syftet med insatsen är att bidra till jämlika levnadsvillkor, full delaktighet i samhället samt bredda den enskildes nätverk och bryta isolering. Kontaktpersonen kan också ge allmänna råd till eller vara en talesman för den funktionshindrade i olika situationer om situationen är av sådan art. Vid mer komplicerade situationer bör kontaktpersonen råda den funktionshindrade att anlita god man eller juridisk expertis.

Uppdraget utförs på kontaktpersonernas fritid och är ett avlönat uppdrag, vilket innebär att de får ett arvode och en omkostnadsersättning varje månad som tillsammans uppgår till cirka 800 kronor innan skatt i månaden (Broschyr, Göteborgs stad). Enligt förarbetena till LSS ska insatsen kontaktperson ses som ett icke professionellt stöd och därför ställs inga specifika yrkeskrav på dem som vill bli kontaktpersoner ([www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)), utan rekrytering sker bland "vanliga" människor med "vanliga" yrken, därefter genomför kontaktpersonssekreterarna en intervju där en lämplighetsbedömning sker. Det som krävs för att kunna få ett uppdrag är att personen har en egen stabil livssituation, har intresse av människor i en annorlunda livssituation och utrymme i vardagen för någon mer person. När en kontaktperson anställs av kontaktpersonsverksamheten LSS i Majorna görs ett kontrakt upp, där kontaktpersonerna får anvisningar om bland annat återrapportering, hur ofta de ska



träffa brukaren och information om ersättning och arvode (Broschyr, Göteborgs stad). Uppdraget bör enligt förarbetet inte ha någon specifik form detta innebär bland annat att man inte ska behöva rapportera till huvudman om sitt uppdrag, vilket kontaktpersonerna inom kontaktpersonsverksamheten LSS i Majorna gör ([www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)).

## **2.5 Kontaktpersonsverksamheten LSS i SDF Majorna, Göteborg**

Kontaktpersonsverksamheten LSS i Majorna startades i Mars 1999 och servar sedan starten fem stadsdelar i Centrumregionen; Härlanda, Örgryte, Centrum, Linnestaden och Majorna. Idag har verksamheten två kontaktpersonssekreterare anställda som tillsammans ansvarar för 225 kontaktpersoner.

När en brukare ansöker om kontaktperson startar en ansvarig handläggare i respektive stadsdel en utredning, fattar beslut och gör sedan en beställning till kontaktpersonssekreterarna i kontaktpersonsverksamheten LSS, Majorna vilka i sin tur förordnar en kontaktperson till brukaren. Därefter skriver verksamheten ett avtal med den aktuella stadsdelen i vilket man behandlar arvodets storlek och omkostnadsersättning till kontaktpersonen. Samarbetet med stadsdelarna fungerar enligt kontaktpersonssekreterarna mycket bra och det finns också en bra dialog mellan stadsdelarna.

I samband med att en kontaktperson får ett uppdrag erbjuds de i dagsläget en tvådagars introduktionsutbildning. Ansvariga för utbildningen är Eldorado, en del av Göteborgs Stad Sociala resursförvaltning. I utbildningen ingår bland annat helhetsperspektiv på människan, kunskap om olika begåvningsnivåer och genomgång av aktuell lagstiftning gällande LSS. Kontaktpersonssekreterarna har anordnat särskilda kontaktpersonsträffar som har genomförts sporadiskt cirka en gång per år. Det har även anordnats träffar där man inriktat sig på olika typer av funktionsnedsättningar såsom autism och förvärvade hjärnskador.

## **3. Tidigare forskning**

I detta kapitel presenteras den forskning om kontaktpersonsuppdraget som vi bedömt som mest relevant i relation till vår studie.

Trots att det finns cirka 16000 personer som har kontaktperson idag enligt LSS och trots att insatsen funnits i några år verkar det dock finnas begränsat med forskning kring denna insats. Viss litteratur berör hur det borde vara och det finns även litteratur som beskriver hur man introducerar nya kontaktpersoner i uppdraget. Utöver detta finns det också litteratur som försöker öka medborgares intresse för att bli kontaktpersoner.

I ett möte med kontaktpersonssekreterarna fick vi höra talas om Ove Mallander och vi kontaktade honom. Mallander är universitetslektor vid Högskolan i Malmö och har ett stort intresse och engagemang för forskning om funktionshinder, särskilt gällande människor med utvecklingsstörning och för människobehandlande organisationer. Mallander arbetar för närvarande på en rapport med arbetsnamnet ”*Nära Vänskap? – En analys av insatsen Kontaktperson enligt LSS*” som han räknar med att publicera i början av år 2008. Denna forskning har två syften, ett analytiskt och ett explorativt. Med hjälp av de analytiska frågeställningarna försöker han förstå hur kontaktpersonerna definierar sitt uppdrag. Syftet med den explorativa delen är att förstå och förklara själva insatsen kontaktperson. Hans

datainsamling bestod bland annat av omfattande enkätundersökningar och intervjuer. Han var vänlig nog att maila över sitt arbetsmaterial till oss så vi kunde inspireras av det men eftersom Mallanders forskning inte är färdigställd har vi valt att inte presentera några av hans resultat här. En del av Mallanders referenser har vi använt oss av för att på så vis finna material till vårt arbete då tillgången på information som är relevant för vår undersökning är låg. Denna informationsbrist har således också bidragit till att vi här har använt oss av C- uppsatser, SOU och FoU rapporter samt tidningsartiklar som behandlar ämnet.

Vi har också snuddat vid närliggande områden såsom insatsen kontaktperson enligt SoL då det fanns mer information om denna insats. Vi har även valt att innefatta en del av den forskning om ämnet som finns i våra grannländer Norge och Danmark då en liknande insats finns här.

### 3.1 Svensk forskning

I en magisteruppsats vid namn ”I sökandet efter kärlek”, skriven av Björquist vid Högskolan i Halmstad genomförde Björquist en undersökning av personer med funktionshinder som bor i egen lägenhet och som har stöd i vardagen.

Anledningen till att hon valde att undersöka ämnet var att hon i sin yrkesroll som LSS handläggare ibland stött på personer som vill ha hjälp med att söka efter en partner. Syftet med undersökningen var att öka kunskapen om vilket sorts stöd individer med lindrig utvecklingsstörning och autism önskade när det gäller att finna en partner. Undersökningen visade att flertalet av de funktionshindrade hade önskemål och behov av professionellt stöd i sökandet efter en partner. I studien framkom olika förslag på hur ett sådant stöd skulle kunna ges, men det viktigaste ansåg de funktionshindrade var att det var någon man kände förtroende för. Det kunde vara en kurator, god man, kontaktperson, boendestödjare eller ledsagare. De kontaktpersoner som fanns vid de utvecklingsstörda sida hade som uppgift att finna mötesplatser och att underlätta sökandet genom att till exempel annonsera kontaktannonser i tidningar, på Internet eller följa med ut och dansa. I uppsatsen framkom det att en del av de utvecklingsstörda hade trott att just kontaktpersonerna skulle kunna vara den potentiella partnern. I slutdiskussionen skriver Björquist att hon vill se att uppdraget som kontaktperson utvecklas. Hon menar att om man formar uppdraget mer efter individens egna behov så blir uppdraget mer hjälp till självhjälp och då kanske den funktionshindrade bara behöver använda sig av tjänsten kontaktperson tills denne skaffat sig ett eget kontaktnät och kanske till och med en partner. Därmed skulle behovet av samhällets stöd minska och de funktionshindrade skulle känna sig mer delaktiga i samhället (Björquist, 2006).

Det finns också en mer blygsam forskning i form av en C-uppsats gjord vid Socionomprogrammet, Linköpings Universitet. I denna uppsats fokuserar författaren på hur kontaktpersoner inom LSS upplever sin roll och den spänning som verkar finnas mellan professionalism och vänskap. Författaren har intervjuat fem kontaktpersoner om deras upplevelser av uppdraget. Då det är ett begränsat material kan man inte dra några långtgående slutsatser av resultatet men en del reflektioner ändå är intressanta. Ingen av de intervjuade kontaktpersonerna hade några förväntningar på att relationen skulle utvecklas till vänskap utan tog uppdraget för att hjälpa en annan människa. De kände sig också osäkra på sin roll och fann det svårt att behålla rollen som enbart medmänniska när brukarna mår psykiskt dåligt. Samtidigt sade de sig inte ha någon strävan efter en mer professionell roll (Mallander, 2007).

Vi har också läst en C-uppsats skriven av Andreas Bakken och Staffan Lindqvist vid Sociologiska institutionen i Lund 2002. Deras syfte var att undersöka vilka som blir kontaktpersoner enligt SoL åt ungdomar och varför de valt att bli kontaktpersoner. Deras resultat visar på att det finns en tydlig skillnad mellan könen i förhållande till ålder och utbildningsnivå. Deras viktigaste slutsats var att den egna uppväxten spelar en stor roll för vilka som väljer att bli kontaktpersoner, särskilt männen hade i stor utsträckning egen erfarenhet av att ha levt under svåra hemförhållanden (Bakken, Lindqvist 2002).

I Brännbergs rapport "En studie kring syskonstöd" som följer upp två SoL initierade projekt i Göteborg påpekar Brännberg att insatsen kontaktperson ska bygga på en subjekt - subjekt relation och därmed ska relationen i sig vara ett existentiellt möte. Brännberg menar vidare att frivilliga insatser utgår ifrån vardagslivet och är en vardagsrelation som inte fokuserar på klientens problem i samma utsträckning som det professionella mer problemorienterade perspektivet. Brännberg menar också att utbildning och handledning av kontaktpersoner kan bidra till att en professionaliseringsprocess genereras (Brännberg, 1999).

I en FoU rapport av Manoti beskriver kontaktsekreterare som arbetar inom SoL sina egna erfarenheter och arbetssätt. Rapportens syfte är att vara en introduktion till nyanställda kontaktsekreterare genom att kunskap samlas upp via intervjuer och studiecirkel för att på så sätt skapa en enhetlig kultur inom kontaktpersonsverksamheterna i Stockholms stad. I denna rapport kan man utläsa att förutom den handledning som kontaktpersonen eller familjen får av kontaktsekreteraren skulle grupphandledning vara ett bra komplement, då det leder till en djupare förståelse av klienten. Handledning för lekmän kräver enligt rapporten ett annat förhållningssätt än då man handleder professionella då det är vanligt att de inte har någon erfarenhet från handledning och därför har svårt att ta till sig begreppet. Det är vanligt förekommande att kontaktpersoner ser handledaren som en lärare som ska komma med konkreta svar. Detta är en av anledningarna till varför Manoti förespråkar grupphandledning då gruppen kan ses som en resurs för varandra och där kontaktpersonerna kan få en ökad förståelse för att alla människor är olika och att det därför inte finns några rätta svar (Manoti, 2006).

### **3.2 Norsk forskning**

I Norge kallas kontaktpersoner för "støttekontakter" och liknar uppdraget kontaktperson i Sverige enligt LSS. Där beviljas "støttekontakt" efter lagen: Loven om Sociala tjenester (LOST, 4:2). I lagen står det att personer enligt definitionen "personer som har behov av stöd på grund av funktionshämning, ålder eller sociala problem" har rätt till "støttekontakt". I Norge har tjänsten "støttekontakt" blivit mer fokuserad än i Sverige. Regeringen har bland annat haft rekryteringskampanjer och andra åtgärder. Stöd har givits för försöksverksamheter och en utbildning av "støttekontakt" - kunskap har anordnats som valbar yrkesutbildning. Den litteratur som finns inom området är ofta beställd som ett uppdrag från en myndighet och innehåller statistik och kan ses som ett sätt att tillfredsställa myndigheternas kartläggningsbehov (Mallander, 2007).

### **3.3 Dansk forskning**

Företeelsen kontaktperson finns också i Danmark. Där prövas rätten till kontakt- stötteperson enligt lagen Loven om Social Service (1998 rev 2002). Hänvisning sker till olika lagrum beroende på vilka hinder man har i vardagen. Under övriga funktionshinder finns psykiskt funktionshindrade, till vilka en rad olika verksamheter har upprättats. Under 1990- talet fokuserades de psykiskt funktionshindrades isolering och utanförskap i samhället. Det bidrog bland annat till att ett projekt i Åhus kommun som varade i cirka tre år påbörjades. I projektet fick de psykiskt funktionshindrade tillgång till en kontakt - stötteperson under en begränsad tid. Målet var att den psykiskt funktionshindrade skulle få en kontakt i systemet eftersom de inte hade rätt till personlig assistans.

I Mallanders material fann vi också en undersökning av Bo (2004) som behandlar ämnet kontaktperson i förhållande till barn och ungdomar. Här diskuteras de olika förhållningssätt och roller som kontakt- stötteperson pendlar emellan. Bo tycks mena att det är viktigt att handledning och stöd erbjuds till dem eftersom de annars riskerar att stå helt ensamma med problem de inte kan hantera på ett tillfredsställande sätt (Mallander, 2007).

## **4. Syfte och frågeställningar**

Kontaktpersonsverksamheten inom LSS är en omfattande och bred verksamhet som det skulle vara intressant att belysa och undersöka ur ett flertal olika perspektiv. Man skulle exempelvis kunna undersöka kontaktpersonernas fysiska arbetsmiljö eller ta reda på vilka faktorer som påverkar människor att bli kontaktpersoner men vi har valt att inrikta oss på deras eventuella behov av stöd.

Syftet med vår uppsats har därför blivit att undersöka i vilken mån kontaktpersonerna anser sig få ”professionsstärkande” insatser.

Detta syfte har vi brutit ner till följande frågeställningar:

- 1) Upplever kontaktpersonerna att de får den handledning som de behöver för att kunna utföra sitt uppdrag.
- 2) Upplever kontaktpersonerna att de får den feedback de behöver i relation till sitt uppdrag?
- 3) Upplever kontaktpersonerna att de får den utbildning de behöver i relation till sitt uppdrag?

## 4.1 Begreppsdefinition

Vi ska här definiera ett antal begrepp som återkommer i uppsatsen. I analysen återkommer flera av dessa begrepp där de också fördjupas och utvecklas.

### **Kontaktperson:**

Kontaktperson inom LSS är ett uppdrag där personen är tänkt att fungera som vän och medmänniska till personer med betydande funktionshinder som begränsar deras vardag.

### **LSS:**

Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade är en rättighetslag som ska garantera de som innefattas av lagen goda levnadsvillkor.

### **Funktionshinder:**

Med funktionshinder avses den begränsning eller hinder som gör att en människa inte kan utföra en aktivitet på det sätt eller i den omfattning som kan anses vara normalt.

### **Professionsstärkande insatser:**

Att vara kontaktperson är ingen profession, men vi har valt att kalla det för ”professionsstärkande” insatser då det finns vissa behov som man också kan återfinna i en mer professionell roll. Vi tänker då på behovet av handledning, feedback och utbildning.

### **Handledning:**

Handledningen är ett professionellt stöd som ger den handledde en professionell utveckling i sin yrkesroll, vilket ger en förbättrad hjälp till tredje part. Enligt teoretikern Kadushin måste tre delar ingå i handledning, vilka är: administrativ kontroll, utbildning och stöd. Kadushin menar att genom att man kompletterar dessa tre når man målet, vilket är att brukaren får den bästa hjälpen (Bernler, Johnsson, 1993).

### **Feedback- återkoppling:**

Med begreppet feedback menar ett gensvar till kontaktpersonerna så de ska känna att de är viktiga och att det de säger och gör tas på allvar och att de känner tilltro till verksamheten. Det är också utifrån detta begrepp viktigt att de blir sedda som den individ de är och att deras positiva förmågor lyfts fram och utvecklas av kontaktpersonssekreterarna.

### **Utbildning:**

Att kontaktpersonerna får fördjupad och specificerad kunskap om karaktären på de uppdrag de utför. Detta kan innebära utbildning om specifika funktionshinder.

## 5. Teoretiska perspektiv

I denna uppsats analyseras resultatet med hjälp av begreppen handledning, utbildning och feedback. Begreppet handledning analyseras utifrån Bernler och Johnssons eklektiska handledningsteori. Vi har valt att skilja ut begreppet feedback ifrån handledning då feedback är ett viktigt komplement till handledning och innebär att individen blir sedd och bekräftad på ett djupare plan. Med detta menar vi att vi alla behöver någon form av bekräftelse för att utvecklas och växa. Detta behov härstammar ifrån människans rädsla för att bli avvisad och hennes starka önskan att bli accepterad för den hon är. Detta behov grundläggs i barndomen men följer oss sedan genom hela livet. Därför är det viktigt med feedback i alla sammanhang där människor träffas och umgås (Qiestad, 2005).

Enligt Qiestad som är en norsk psykolog är det omöjligt att skapa en teori om feedback eftersom alla människor är olika och olika verksamheter kräver olika typer av feedback. Därför kombinerar vi teori om handledning med en teori om hur känslor av sammanhang skapas, den så kallade KASAM teorin när vi analyserar feedback och utbildning då vi vill ha ett perspektiv som ligger nära vardagslivet.

### 5.1 Handledningsteori

Bernler och Johnsson har utvecklat och formulerat en teori för handledning i psykosocialt arbete. Denna handledningsteori är grundad på systemteori och psykodynamisk teori, men har också inslag av andra teorier. Teorin innehåller både växling och integration. Begreppet växling innebär att teoribyte eller byte av förklaringsmodell är en viktig del av teorin, alltså att man jämför olika perspektiv för att se om de tillför analysen ytterligare dimensioner. Begreppet integration innebär här att man försöker sammansmälta idéer från de olika subteorierna. I handledningsteorin leder det till att man försöker integrera systemteorins förklarande hållning med den psykodynamiska teorins förstående hållning, men man tar även hänsyn till andra teorier såsom exempelvis kommunikationsteorin.

Bernler och Johnsson refererar bland annat till en forskare vid namn Kadushin, som enligt dem har genomfört en omfattande surveyundersökning, där 750 handledare och 750 handledda ingick. De fick uppdraget att beskriva en ideal handledare. Resultatet visar att en handledare både ska vara en kompetent handledare och praktiker. Handledaren ska ha intresse av att undervisa och vara förstående och accepterande men ska samtidigt kunna vara öppen för kritik och erkänna sina egna fel och brister. Handledaren ska också vilja stödja de handledda i sin utveckling mot självständighet och oberoende. Enligt Kadushin måste tre delar ingå i handledning, vilka är: administrativ kontroll, utbildning och stöd. Kadushin menar att genom att man kompletterar dessa tre når man målet, det vill säga att brukaren får den bästa hjälpen. Enligt Kadushin har män svårare att som underordnad arbeta i hierarkiska organisationer eftersom de inte vill bli kontrollerade, något som enligt honom alltså ingår i begreppet handledning (Bernler, Johnsson, 1993).

## 5.2 KASAM

Aaron Antonovsky (1923- 1994) var professor i medicinsk sociologi vid Ben Gurion Universitetet i Israel. Antonovskys forskning grundade sig på kvinnor som överlevt förintelsens fasor. En grundläggande fråga var hur det kunde komma sig att så många av dessa kvinnor kommit ur dessa fasor med en stabil och positiv livssyn. Vad är det som gör att vissa människor klarar svåra situationer och upplevelser bättre än andra och hur kan de behålla livsglädjen? Antonovsky myntade därför begreppet Sense of Coherence som på svenska benämns känsla av sammanhang (KASAM).

Begreppet KASAM är den sammanfattande beteckningen som Antonovsky infört för att beskriva människors upplevelser av sina möjligheter att hantera sin vardag och möta stress på ett bra sätt. Personer som har en hög känsla av sammanhang upplever sig förstörd av sin omgivning och ser positivt på framtiden. De hanterar sina känslor väl och anpassar sig till nya situationer och klarar olika slags påfrestningar bättre än personer med lågt KASAM. Personer med lågt KASAM har en negativ livssyn och letar efter syndabocker. De är inte lika flexibla som de med hög känsla av sammanhang och klarar därför inte att möta nya situationer lika väl. De har svårigheter att se de resurser som finns tillgängliga i omgivningen eftersom det är vanligt att de styrs av negativa tankar och då endast ser de hinder som finns.

Antonovsky har ett salutogent perspektiv vilket innebär att man fokuserar på det friska hos individen. Antonovskys KASAM teori innefattar följande tre komponenter:

- **Begriplighet**

står för individens kognitiva upplevelse av ordning, struktur och klarhet. Detta innebär att individen vill se framtiden som förutsägbar, och man vill kunna förklara och sortera det som händer.

- **Hanterbarhet**

står för individens subjektiva upplevelse av att ha eller sakna resurser för att kunna möta skilda situationer i livet. Dessa resurser kan finnas hos individen eller i dess omgivning. Den som kan hantera tillvaron blir inte ett offer för olika omständigheter.

- **Meningsfullhet**

har att göra med individens motivation, engagemang och känslomässiga investeringar. De människor som har en svag känsla av mening är inte beredd att engagera sig och upplever varje motgång som en tung börda istället för en utmaning ( Hwang et al.2005).

Begreppen från dessa två perspektiv bildar en begreppsapparat som en slags deduktiv struktur. Begreppens innebörder tydliggörs ytterligare i analysen.

## 6. Metod

Detta avsnitt beskriver arbetsgången, vilka val vi gjort längs vägen och motiveringar till dessa val. Vi diskuterar metodval, vårt urval, enkätkonstruktion, bortfall, databearbetning, analys, validitet, reliabilitet och generaliserbarhet samt våra etiska överväganden.

### 6.1 Design

Vi vill påpeka att vi inte gick in helt förutsättningslöst i vår undersökning eftersom uppdragets riktlinjer i hög utsträckning var styrta av kontaktpersonsverksamheten LSS i Majorna. Detta innebär att vi ville förhålla oss till deras önskemål i så stor utsträckning som möjligt och vi intog därför en deduktiv ansats i vilken vi utgick från en mer bestämd begreppsapparat. Enligt May innebär en deduktiv ansats att man låter datainsamlingen styras av de begrepp eller teorier man valt att använda sig av i sin undersökning (May, 2005). Ett deduktivt arbetssätt kan innebära att objektiviteten ökar då forskarens subjektiva uppfattningar inte får lika stort utrymme (Patel, Davidson 2003).

Efter önskemål från kontaktpersonsverksamheten och för att få en bred översikt om kontaktpersonernas upplevelser kring deras behov av handledning, utbildning och feedback valde vi att använda oss av enkäter vilket innebär att uppsatsen är kvantitativ. Med hjälp av enkäter ansåg vi att vi nådde ut till fler kontaktpersoner än vad vi hade gjort med intervjuer. En av nackdelarna med att använda sig av enkäter är att ingen chans ges till att ställa följdfrågor vilket skulle kunna innebära att studien visserligen får en bredd men samtidigt saknar ett visst djup.

### 6.2 Urval och bortfall

Urvalsmetoden avgör hur pass representativt urvalet är. Fördelen med att göra ett urval är att det är kostnads- och tidsbesparande. Halvorsen skriver att det är viktigt att man använder sig av en på förhand bestämd urvalsmetod för att undvika att urvalet påverkas av förutfattade meningar när man vill ha ett representativt urval. I vår undersökning visste vi inget annat än respondenternas adress när vi gjorde vårt urval, och genom att välja varannan, alltså ett systematiskt urval fick vi förhoppningsvis ett så representativt urval som möjligt utifrån våra förutsättningar (Halvorsen, 1992).

Undersökningen är begränsad till att innefatta en enkätundersökning riktad till dem som har uppdrag som kontaktpersoner i stadsdelarna Majorna, Linnestaden, Örgryte, Härlanda och Centrum. Totalt har 225 personer uppdrag som kontaktpersoner inom dessa stadsdelar. Av dessa valde vi på grund av begränsad tid och ekonomi ut 112 stycken personer genom att välja varannan person ifrån en förtryckt adresslista. Vår tanke var från början att sedan fördjupa vår förståelse genom ett antal djupintervjuer, men då tiden var begränsad fick vi släppa denna tanke. Vi har också begränsat oss till att enbart titta på kontaktpersonernas upplevelser kring de stöd de anser sig behöva, alltså har vi bortsett ifrån vad chefer, annan personal och brukare anser.

Vi kommer inte heller i denna undersökning att fördjupa oss i rekryteringsproblemen i förhållande till den strängare lagstiftning som innebär att kommunerna erläggs en straffavgift om de inte ordnar kontaktperson i tid (GP, 07-08-29) och hur det kan påverka vid urvalet av kontaktperson och i en förlängning matchningsprocessen i vilket man försöker att matcha den



funktionshindrade med kontaktpersonen (Manoti, 2006). Vår uppfattning är dock att detta kan vara en viktig aspekt att ta i beaktande vid eventuell framtida forskning inom området kontaktperson enligt LSS.

Det finns ingen norm på hur hög svarsprocenten bör vara men siffror mellan 60 och 75 % nämns (Halvorsen, 1992). Vi skickade ut 112 enkäter och fick tillbaks 79 enkäter vilket innebär en svarsfrekvens på 70.5 % alltså en relativt hög svarsfrekvens.

Vi har i vår undersökning ingen möjlighet att jämföra de som besvarat enkäten med dem som inte gjort det, då vi inte har tillgång till några data utöver namn och adresser. Det enda vi kan se är att av dem som inte svarat är 20 kvinnor och 13 män.

### **6.3 Bearbetning av insamlad data**

Inledningsvis sorterade vi vår rådata i frekvenstabeller för att få bättre översikt över materialet (Patel, Davidson, 2003). De frågor som var försedda med fasta svarsalternativ kodades genom att vi tilldelade svaren olika nummer. De öppna frågorna skrev vi ut för att finna mönster och kategoriserade dem sedan i olika teman som sedan tilldelades ett kodnummer. När detta var klart fördes enkätfrågorna och svaren in i statistikprogrammet SPSS.

Enligt Halvorsen kommer arbetet att stanna på ett deskriptivt plan om man endast analyserar varje variabel för sig det vill säga enbart använder sig av frekvenstabeller (Halvorsen, 1992). Vi valde därför att även använda oss av korstabeller för att på så sätt se om det kunde finnas samband mellan olika variabler.

### **6.4 Etiska överväganden**

Vi har utgått från Vetenskapsrådets forskningsetiska principer inom human och samhällsvetenskaplig forskning. Vetenskapsrådet har här fyra huvudkrav vilka är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet som vi tar upp nedan och vi redogör även för hur vi uppfyllde dem ([www.vr.se](http://www.vr.se)).

Kvale diskuterar dessa krav och menar att informerat samtycke betyder att respondenterna blir informerade om undersökningens huvudsyfte, frivilligheten att delta, vilka risker och fördelar deltagandet kan generera i samt undersökningens upplägg. I denna C - uppsats informerades respondenterna skriftligt genom ett missivbrev. Där informerades de om att deltagandet var frivilligt och om eventuella fördelar som undersökningen kan ha för den aktuella verksamheten. I missivet var vi också noga med att beskriva undersökningens syfte och vi nämnde även hur de skulle kunna ta del av resultatet. Vi såg inte att ett deltagande i undersökningen skulle kunna medföra en försämring för respondenterna och vi såg därför ingen anledning att nämna detta i missivet. Konfidentialitet inom forskning innebär att privata data som kan identifiera enskilda personer inte redovisas. I missivet informerades respondenterna om att huvuddelen av resultatet skulle presenteras i form av tabeller. Vi har dock inga privata eller känsliga frågor i enkäterna vilket vi tror bidrar till att konfidentialiteten bevaras. Kontaktpersonerna utgör inte heller en arbetsgrupp utan de har självständiga uppdrag inom ett stort geografiskt område, vilket även detta bidrar till ökad konfidentialitet. Då inga namn skulle fyllas i på enkäterna valde vi att ge respondenterna löpnummer. Enda syftet med det var att vi på så vis skulle kunna skicka en påminnelse till dem som inte svarat.

Fördelen med att vårt urval är stort är att det blir svårare att identifiera varje enskild individ (Kvale, 1997).

## 6.5 Genomförande

Beslutet att genomföra en kvantitativ enkätundersökning bygger på att vi är intresserade av vilka och hur många som är nöjda med det stöd i form av handledning, utbildning och feedback som kontaktpersonsverksamheten erbjuder. Enkäter är i huvudsak kvantitativa men innehåller ofta även kvalitativa element och inom samhällsvetenskapliga ämnen är nästan alla studier som görs i blandad form (Trost, 2001).

Innan vi formulerade enkäten preciserade vi syftet, vilket innebar att vi bröt ner stödbegreppet i tre delar - handledning, utbildning och feedback. Dessa begrepp preciserades ytterligare genom att vi definierade vad vi i vår undersökning innefattar i begreppen.

Det finns olika sätt att gå till väga vid användning av enkät som datainsamlingsmetod. Ett sätt är att skicka ut enkäter per post ett annat är att åka ut till alla respondenter med en enkät och sitta med när de fyller i enkäten, det senare kallas ”enkät under ledning”. En fördel med det sistnämnda är att där ges möjlighet till förtydligande av frågorna (Patel, Davidson, 2003).

Vi valde att skicka våra enkäter per post på grund av begränsad tid, medel och dels hade det varit omöjligt för oss att besöka 112 respondenter. När vi konstruerade enkäten ville vi minimera risken för bortfall på grund av en för lång enkät, missförstånd eller behov av förtydligande. Därför konstruerade vi en relativt kort enkät innehållande enkla frågor och där inga känsliga eller djupa frågor berörs. Vi valde att inte beröra frågan om de var nöjda med sin ersättning, då kontaktperson inte är ett arbete utan ett frivilligt uppdrag som man utför. Pengar ska därför inte ses som en drivkraft till varför man väljer att bli kontaktperson. Enkäten innehåller både öppna frågor och frågor som är försedda med fasta svarsalternativ. Nackdelar med öppna frågor kan vara att det är tidsödande att handskas med svaren. Svartsbortfallet blir också ofta stort på öppna frågor.

Anledningen till att vi ändå valde att ha med öppna frågor berodde dels på att det var svårt att hitta rätta och rimliga svarsalternativ dels ville vi ha nyanserade svar. I frågeformuleringarna har vi använt oss av ett så enkelt och konsekvent språk som möjligt och undvikit långa formuleringar för att underlätta för respondenterna. Frågornas inbördes ordning är viktig, vi har därför delat in enkäten i fyra delar: allmänna frågor, uppdraget, handledning och utbildning för att göra den mer lättöverskådlig både för oss och respondenterna.

Att fylla i en enkät bygger på en villighet av att delta och frivillighet och missivet var den enda möjligheten för oss att motivera respondenterna till att delta i undersökningen. Vi försökte via missivet motivera och väcka ett intresse och försökte få dem att inse nyttan av att delta, då resultatet kan leda till en förbättring av den befintliga verksamheten. Vi började med att beskriva syfte och innehåll och en liten bakgrund för att betona att undersökningen var viktig. Vi betonade också att materialet kommer att bearbetas så att ingen riskerar att bli igenkänd, vi lämnade även våra telefonnummer och mailadresser ifall det skulle finnas ytterligare frågor (Trost, 2001). I missivet informerade vi även respondenterna om hur de kunde få ta del av vår undersökning när den är klar.

Innan vi skickade ut enkäten lät vi kontaktpersonssekreterarna kritiskt granska enkäten. Vår tanke med det var att de är insatta i problemområdet och kan kanske lättare än vi upptäcka om frågorna är lätta att missuppfatta eller rent av onödiga.

## 6.6 Validitet

Validitet kan enligt den gängse uppfattningen i läroböcker ses som att verkligen mäta rätt i förhållande till vad man vill få ut av undersökningen. Validitet härstammar ur de positivistiska idealen som tidigare härskade på den vetenskapliga arenan. Kvale refererar till Lathers poststrukturella uppfattning om begreppet som handlar om att validitet kan ses som en diskursiv stimulans eller en ide som kan bidra till utveckling. Enligt Kvale ligger också validiteten i hantverksskicklighet, förmedling och handling och han menar att information som leder till kunskapskonstruerande diskurser får kalla sig valid. När vi utformade frågorna i vår enkät var det både viktigt att ställa frågorna på ett sätt som var lätt att förstå samt att ställa rätt frågor för att besvara vår frågeställning. Detta innebär dock inte att vi väljer att bortse från Lathers definition av validiteten och vi har i vår bedömning även tagit hänsyn till vad Kvale kallar validitet.

Definitionsmissig validitet innebär att teori och empiri stämmer överens. Det finns inget sätt att mäta den definitionsmissiga validiteten empiriskt utan här måste man bedöma och argumentera för sin ståndpunkt. Då de begrepp vi använder i vår frågeställning återkommer både på teori och empiri planet anser vi att vi fått en hög definitionsmissig validitet i vår uppsats. Kvale menar att ur ett etiskt perspektiv blir forskningen valid om den producerar forskning som gynnar människan (Kvale, 1997).

Vi har valt att låta validitetsprövning löpa som en röd tråd genom vårt arbete och har därför i den mån vi kunnat med hänsyn till fenomenet hemmablindhet ansträngt oss för att inta en självkritisk hållning i förhållande till vårt arbete. I praktiken har detta yttat sig i att vi under exempelvis enkätkonstruktionen har analyserat den logiska ordningen i våra enkätfrågor och ställt oss kritiska till om de var och en för sig eller i korrelation med varandra ger relevant data för att besvara vår huvudsakliga frågeställning.

## 6.7 Reliabilitet – att mäta noggrant

Med reliabilitet eller tillförlitlighet menar man traditionellt att en undersökning ska vara stabil och inte utsatt för slumpflytelse (Trost, 2001). Hög reliabilitet betyder att oberoende mätningar ska få ungefär samma resultat, detta innebär att alla led i mätprocessen bör vara noggrant utförda (Halvorsen, 1992). I vår undersökning har vi låtit dessa moment ta tid för att försäkra oss om att exempelvis enkätens utformning, kategoriseringen, kodningen och registreringen är precist utförd. Vi anser därför att våra data är pålitliga och att de därmed kan belysa den vetenskapliga frågeställningen.

I vår enkät är svarsalternativen kategoriserade vilket leder respondenten i en riktning skapad av oss. Detta bidrar i sig till att övergripande mönster lättare kan spåras och tolkas och därigenom kan undersökningens reliabilitet också öka. Undersökningen präglas av ett dialogiskt perspektiv vilket här innebär att vi vid val av möjliga svarsalternativ har fört diskussioner om svarens relevans för undersökningens syfte. Därigenom har vi skapat en intersubjektiv enighet det vill säga en gemensam syn på svarsalternativen som vi alla kunnat acceptera vilket har resulterat i att reliabiliteten ökat (Kvale, 1997).

När man diskuterar reliabilitet kan man särskilja fyra komponenter hos begreppet: kongruens, precision, objektivitet och konstans. Kongruens handlar om likhet mellan frågor och är relevant vid enkätundersökningar, då man ställer ett antal frågor om ungefär samma

företeelse. Precision hänger ihop med utformandet av enkäten, och precisionen ökar om det är lätt att fylla i svaren (Trost, 2001).

Redan prövade frågeställningar gällande begreppen utbildning, handledning och feedback har inte kunnat användas och enkätens frågor får därmed en lägre reliabilitet än om de hade använts och utvärderats tidigare. Enligt Elofsson är tillgång på jämförelse material vid tolkning av det egna resultatet av betydande vikt för reliabiliteten och då tillgången på forskning som behandlar uppdraget kontaktperson enligt LSS är mycket låg har vi således få möjligheter till jämförelser med annat material. Frågorna i enkäten har skrivits på lättbegriplig svenska och borde vara enkla att tyda och förstå för att öka precisionen. Objektivitet innebär att alla som kodar och matar in data i datorn uppfattar och läser in svaren på samma sätt. Vi har därför gjort detta moment tillsammans det vill säga varit intersubjektivt eniga för att öka objektiviteten. Konstans tar upp tidsaspekten och förutsätter att det man undersöker inte ändras sig över tid (Elofsson, 2005).

Vi har dock ett symboliskt interaktionistiskt synsätt där vi utgår ifrån att man hela tiden deltar i processer. Detta innebär att man med stor sannolikhet kan förvänta sig skilda resultat på undersökningar utförda under olika tidpunkter (Trost, 2001). Reliabiliteten i undersökningen kan ha påverkats av ekonomiska och tidsmässiga skäl då det inte fanns möjlighet att skicka ut postenkäter till hela vår undersökningsenhet vilket innebär att vi gick miste om ett bredare och mer representativt underlag för undersökningen.

## **6.8 Generaliserbarhet**

I strikt vetenskaplig mening kan undersökningsresultatet enbart säga någonting om de respondenter som besvarat enkäten. Samtidigt är målet att kunna säga någonting om även om den population som inte ingår i urvalet, det vill säga generalisera. I vårt fall tror vi inte att resultatet blir generaliserbart utanför vår undersökningsenhet det vill säga kontaktpersonsverksamheten i Majorna eftersom vi på grund av tidsbrist inte hunnit sätta oss in i hur liknande verksamheter är uppbyggda. Däremot är vi relativt säkra på att vår empiriska population är relativt representativ för vår undersökningsenhet då urvalet samt svarsfrekvensen är hög. Vi tror därför att vårt resultat på ett tillfredställande sätt kan komma att belysa hur kontaktpersonerna inom Majornas kontaktpersonsverksamhet upplever stödet i sitt uppdrag. Detta hoppas vi i en förlängning kan bidra med relevant kunskap då studien kan ligga till grund för kunskapsutvecklande diskurser på det aktuella området.

## 7. Resultat och analys

Resultatet redovisas med hjälp av tabeller framarbetade av det statistiska dataprogrammet SPSS och förklarande text till dessa. Vi har efter långa diskussioner beslutat oss för att inte ha med för många tabeller i resultatdelen utan vi har begränsat oss till att presentera de mest intressanta tabellerna för att på så vis göra studien mer lättläst. Vi inser här att det kan uppstå svårigheter för läsaren att bilda sig en helhetsuppfattning angående resultatet. I bilaga 1 finner ni alla tabeller och vi har valt att referera till dessa i texten på följande sätt (T: ).

Först beskrivs undersökningsgruppen vad gäller viss bakgrundsdata. Därefter redogör vi för utfallet i relation till de tre aspekterna; handledning, utbildning och feedback. I anslutning till varje avsnitt har vi gjort en analys.

### 7.1 Bakgrundsdata om undersökningsgruppen

Följande avsnitt behandlar resultat och analys av de bakgrundsfrågor som ställdes i enkäten. Vi skickade ut 112 enkäter till kontaktpersoner inom LSS i centrumregionen, Göteborg. Av denna population var 29.5 % män och 70.5 % var kvinnor. Av dessa fick vi sedan tillbaks 79 enkäter.

**ålder \* kön Crosstabulation**

		kön		Total
		man	kvinn	
ålder 18-30	Count	4	13	17
	% within ålder	23,5%	76,5%	100,0%
	% within kön	16,0%	24,1%	21,5%
	% of Total	5,1%	16,5%	21,5%
31-50	Count	16	21	37
	% within ålder	43,2%	56,8%	100,0%
	% within kön	64,0%	38,9%	46,8%
	% of Total	20,3%	26,6%	46,8%
51-	Count	5	20	25
	% within ålder	20,0%	80,0%	100,0%
	% within kön	20,0%	37,0%	31,6%
	% of Total	6,3%	25,3%	31,6%
Total	Count	25	54	79
	% within ålder	31,6%	68,4%	100,0%
	% within kön	100,0%	100,0%	100,0%
	% of Total	31,6%	68,4%	100,0%

**Tabell 1: Ålder och könsfördelning**

Av dem som besvarade enkäten var 68.4 % kvinnor och resterande 31.6 % män vilket innebär att svarsfrekvensen var ungefär lika hög hos båda könen.

Att män är underrepresenterade kan enligt en studie gjord av Bäck - Wiklund och Bergsten bero på att kvinnor tenderar att ge mer av sin tid till andra och arbetar därför ideellt i högre utsträckning än män (Bäck-Wiklund, Bergsten, 1997).

Nästan 80 % av respondenterna är över 30 år vilket kan stämma överens med mediernas bild av att det är svårt att rekrytera unga till att bli kontaktpersoner (T:1).

Cirka 70 % av både män och kvinnor har en partner (T:2), det finns en svårighet i att se om denna siffra stämmer överens med hur det ser bland den övriga befolkningen då statistik från SCB endast visar de som är gifta eller har ingått partnerskap.

kön \* högsta utbildningsnivå Crosstabulation

		högsta utbildningsnivå			Total	
		grundskola	gymn	högskola		
kön	man	Count	2	12	11	25
		% within kön	8,0%	48,0%	44,0%	100,0%
		% of Total	2,5%	15,2%	13,9%	31,6%
	kvinna	Count	5	19	30	54
		% within kön	9,3%	35,2%	55,6%	100,0%
		% of Total	6,3%	24,1%	38,0%	68,4%
Total	Count	7	31	41	79	
	% within kön	8,9%	39,2%	51,9%	100,0%	
	% of Total	8,9%	39,2%	51,9%	100,0%	

**Tabell 3: Kön och högsta utbildningsnivå**

Över hälften av respondenterna (något fler kvinnor än män) har en eftergymnasial utbildning och endast 9 % av respondenterna har endast gått grundskola (T:3). Bland Göteborgs 274 386 invånare mellan 25-64 år har enligt SCB 14 % endast grundskola, 39 % har en gymnasieutbildning som högsta utbildning och 45 % har genomgått en eftergymnasial utbildning på minst 2 år. Enligt dessa statistikuppgifter från januari 2007 speglar vår urvalspopulation ganska bra hur samhället i stort ser ut rörande utbildningsnivå. Vi ser därför inte att de som väljer att bli kontaktpersoner skiljer ut sig från den övriga befolkningen ([www.scb.se](http://www.scb.se)).

Blev uppdraget som du förväntat dig?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	59	74,7	75,6	75,6
	nej, lättare	8	10,1	10,3	85,9
	nej, svårare	11	13,9	14,1	100,0
	Total	78	98,7	100,0	
Missing	System	1	1,3		
Total		79	100,0		

**Tabell 4: Frekvenstabell: Blev uppdraget som du förväntade dig?'**

civilstånd \* Blev uppdraget som du förväntat dig? Crosstabulation

		Blev uppdraget som du förväntat dig?			Total	
		ja	nej, lättare	nej, svårare		
civilstånd	ensamstående	Count	17	2	7	26
		% within civilstånd	65,4%	7,7%	26,9%	100,0%
		% of Total	21,8%	2,6%	9,0%	33,3%
	sambo/gift	Count	32	5	4	41
		% within civilstånd	78,0%	12,2%	9,8%	100,0%
		% of Total	41,0%	6,4%	5,1%	52,6%
pojke/flickvän	Count	10	1	0	11	
	% within civilstånd	90,9%	9,1%	,0%	100,0%	
	% of Total	12,8%	1,3%	,0%	14,1%	
Total	Count	59	8	11	78	
	% within civilstånd	75,6%	10,3%	14,1%	100,0%	
	% of Total	75,6%	10,3%	14,1%	100,0%	

**Tabell 6: Civilstånd och förväntat uppdrag**

Av våra 79 respondenter ansåg cirka 75 % att deras uppdrag som kontaktperson blev som de hade förväntat sig, något fler män än kvinnor hade denna uppfattning (T:4). 17 % eller sju respondenter med eftergymnasial utbildning ansåg att det hade blivit svårare än de förväntat sig. Av dem som enbart gått grundskola var siffran 0 % (T:5). Angående civilstånd ansåg cirka 27 % av de ensamstående att uppdraget blivit svårare än förväntat, och av dem som levde i ett parförhållande var 5 % av samma uppfattning (T:6). Enligt Berner och Johnsson kan detta bero på att de som lever i ett parförhållande i högre utsträckning har möjlighet att ventilera både positiva och negativa händelser som uppstår i mötet med brukaren med sin partner (Bernler, Johnsson, 1992).

**Om ditt nuvarande uppdrag upphör, ka du då tänka dig att ta ett nytt?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	54	68,4	68,4	68,4
nej	25	31,6	31,6	100,0
Total	79	100,0	100,0	

**Tabell 7: Frekvenstabell: Kan du tänka dig att ta ett nytt uppdrag?**

Majoriteten (68.4 %) var intresserade av att ta ett nytt uppdrag om det nuvarande skulle upphöra (T:7).

**om nej, varför inte?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidsbrist	13	16,5	48,1	48,1
för gammal	4	5,1	14,8	63,0
ändrade levnadsförhållanden	4	5,1	14,8	77,8
svårt att bygga en ny relation, är nöjd	5	6,3	18,5	96,3
kanske	1	1,3	3,7	100,0
Total	27	34,2	100,0	
Missing System	52	65,8		
Total	79	100,0		

**Tabell 8: Frekvenstabell: Om nej, varför inte?**

Av resterande 32 % (25 respondenter) uppgav 13 respondenter tidsbrist, fyra respondenter angav stigande ålder som skäl och fem respondenter ansåg sig nöjda med sin nuvarande relation och såg svårigheter i att bygga upp en ny relation (T:8).

## 7.2 Handledning

Följande avsnitt behandlar resultat och analys av de frågor om handledning som ställdes i enkäten.

### Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	37	46,8	47,4	47,4
	nej	41	51,9	52,6	100,0
	Total	78	98,7	100,0	
Missing	System	1	1,3		
Total		79	100,0		

**Tabell 9: Behov av råd och stöd i uppdraget**

Denna frekvenstabell visar att ungefär hälften av respondenterna någon gång känt behov av råd och stöd i sitt uppdrag (T:9).

**Tabell 10: Ålder och behov av stöd och rådgivning.**

ålder \* Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag? Crosstabulation

		Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?			Total
		ja	nej		
ålder	18-30	Count	10	7	17
		% within ålder	58,8%	41,2%	100,0%
		% of Total	12,8%	9,0%	21,8%
31-50	Count	17	20	37	
	% within ålder	45,9%	54,1%	100,0%	
	% of Total	21,8%	25,6%	47,4%	
51-	Count	10	14	24	
	% within ålder	41,7%	58,3%	100,0%	
	% of Total	12,8%	17,9%	30,8%	
Total		Count	37	41	78
		% within ålder	47,4%	52,6%	100,0%
		% of Total	47,4%	52,6%	100,0%

vilstånd \* Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag Crosstabulation

		Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?			Total
		ja	nej		
civilstånd	ensamstående	Count	14	12	26
		% within civilstånd	53,8%	46,2%	100,0%
		% of Total	17,9%	15,4%	33,3%
sambo/gift	Count	17	24	41	
	% within civilstånd	41,5%	58,5%	100,0%	
	% of Total	21,8%	30,8%	52,6%	
pojke/flickvän	Count	6	5	11	
	% within civilstånd	54,5%	45,5%	100,0%	
	% of Total	7,7%	6,4%	14,1%	
Total		Count	37	41	78
		% within civilstånd	47,4%	52,6%	100,0%
		% of Total	47,4%	52,6%	100,0%

**Tabell 13: Civilstånd och behov av stöd och rådgivning**

Tabellerna visar att behovet av stöd minskar med ålder och erfarenhet. Nästan 60 % av dem som är i åldern 18-30 år har någon gång känt att de behöver stöd eller rådgivning, för dem som befinner sig i det högsta åldersspannet 51 år och uppåt har endast cirka 40 % samma behov (T:10).

De som har haft sitt uppdrag i 1-5 år har enligt tabellerna störst behov av råd och stöd (T:14). Något fler kvinnor än män har någon gång känt att de varit i behov av råd och stöd i förhållande till sitt uppdrag (T:11).



Vad gäller civilstånd har cirka 40 % av dem som är gifta eller sammanboende känt behov av råd och stöd. Bland dem som är ensamstående eller särbo är siffran cirka 54 % (T:13).

Vet du vart du ska vända dig om du behöver stöd och råd i ditt uppdrag?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	77	97,5	97,5	97,5
nej	2	2,5	2,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Tabell 15: Vet du vart du ska vända dig om du behöver råd och stöd?

om ja, har du isåfall sökt detta stöd?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	40	50,6	52,6	52,6
nej	36	45,6	47,4	100,0
Total	76	96,2	100,0	
Missing System	3	3,8		
Total	79	100,0		

Tabell 16: Om ja, har du i så fall sökt detta stöd?

Endast hälften av dem som känt behov av stöd och rådgivning i sitt uppdrag har vänt sig till kontaktpersonsverksamheten trots att bara två av respondenterna kände sig osäkra på vart de ska vända sig om de behöver råd och stöd (T:15,16).

Det finns enligt tabellerna ett samband mellan civilstånd och i vilken utsträckning man vid behov söker råd och stöd hos sin uppdragsgivare. De som är gifta eller sammanboende har mindre behov av råd och stöd än de som är särbo eller ensamstående (T:17). Könsskillnader kan ses bland dem som sökt stöd då det bland männen var cirka 40 % som sökt stöd och bland kvinnorna cirka 60 % (T:18).

Tabell 20: Förväntat stöd och kön

Fick du det stöd du förväntade dig?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	38	48,1	80,9	80,9
nej	9	11,4	19,1	100,0
Total	47	59,5	100,0	
Missing System	32	40,5		
Total	79	100,0		

kön \* om nej, vad saknade du? Crosstabulation

		om nej, vad saknade du?			Total
		saknar feedback	vet ej hur mycket stöd man kan kräva	behov av externt stöd	
kön	man	Count	1	1	1
		% within kön	33,3%	33,3%	33,3%
		% of Total	12,5%	12,5%	37,5%
kvinnor	kvinnor	Count	2	3	0
		% within kön	40,0%	60,0%	,0%
		% of Total	25,0%	37,5%	,0%
Total		Count	3	4	1
		% within kön	37,5%	50,0%	12,5%
		% of Total	37,5%	50,0%	12,5%

Tabell 24: Om nej vad saknade du och kön

Av dem som har sökt stödet är cirka 80 % nöjda med det stöd de fått (T:19). Av kvinnorna var siffran 85.7 % och bland männen var siffran 66.7 % (T:20). Av dem som var missnöjda med det stöd de fått saknade tre av åtta feedback och hälften visste inte hur mycket stöd de kunde kräva av kontaktpersonssekreterarna (T:24).

Att det finns skillnader mellan könen både i förhållande till i vilken utsträckning man sökt stöd och rådgivning och i förhållande till hur nöjd man är med den handledning man fick skulle kunna härledas till att de två kontaktpersonssekreterarna som står för handledningen är kvinnor. Detta kan skapa ett motstånd hos männen eftersom de kanske ser kvinnor som för oliktänkande och därför inte ser att handledningen skulle kunna hjälpa dem. En annan orsak kan vara att manlighet enligt den gängsle uppfattningen står för förnuft och rättvisa och kvinnlighet för känsla, relationism och intuition. Då män förväntas stå för det förnuftiga kan det vara svårt att visa sig svag och att behöva be om hjälp (Bäck-Wiklund, Bergsten, 1997).

Enligt Bernler och Jonsson så har nätverket betydelse för i vilken utsträckning man söker hjälp. Tabellerna visar på ett samband mellan civilstånd och i vilken mån man söker hjälp. När man lever med en partner har man ofta möjlighet att i större utsträckning ventilera sina känslor angående uppdraget med sin partner vilket kan vara ett stöd för kontaktpersonen och därmed en tänkbar anledning till varför de inte sökt råd och stöd i lika hög utsträckning som ensamstående och särbor (Bernler, Johnsson, 1992). Vi kan se en nackdel i att använda sitt nätverk som stödresurs då kontaktpersonernas uppdrag omfattas av sekretesslagen och kontaktpersonerna skrivit under ett sekretessavtal.

Av dem som var missnöjda visste hälften inte hur mycket stöd de kunde kräva av kontaktpersonssekreterarna. Enligt Bernler och Johnsson är handledning en interaktionell hjälpprocess mellan handledaren och den handledde. Handledningens syfte är att den handledde får professionell utveckling i sin yrkesroll, vilket ger en förbättrad hjälp till tredje part. Enligt denna definition kan handledaren ses som en arbetsledare med stor kunskap om yrkesområdet (Bernler, Johnsson 1993). Då kontaktpersonerna inte har någon specifik utbildning kopplad till uppdraget kan de vara ovana med handledning, och därför kan osäkerhet i handledarens roll uppstå. Enligt Manoti kan det förekomma att kontaktpersoner gärna vill se att handledaren sitter inne med alla svar och att de ska serveras en lösning på specifika problem. Det blir då handledarens uppgift att förmedla till kontaktpersonerna att eftersom alla människor är olika och har olika behov av stöd så finns det inga färdiga mallar för hur man ska lösa uppstådda svårigheter (Manoti, 2006).

Det är även vanligt att de föreställningar man har om problemet om handledaren och hjälpen påverkar relationen. Den handledde har redan innan en föreställning om vad handledaren kan ge och det är därför viktigt att handledaren försöker att lyssna in vad den handledde egentligen vill ha hjälp med. Hos den som känner att den behöver råd och stöd kan behovet vara mer eller mindre uttalat. För kontaktpersonssekreterarna är det därför viktigt att man ser behovet av råd och stöd som en önskan att ensam slippa bära sin otillräcklighet utan att få dela detta med någon. Kontaktpersonssekreterarna bör enligt Bernler och Johnsson initialt klarlägga både för sig själva och för den handledde vilka förväntningar båda parter har på handledningen och hur dessa kan infrias för att kontaktpersonerna ska få en tydligare bild av vad handledningen kan innefatta (Bernler, Johnsson 1992).

Bernler och Johnssons erfarenheter är också att de vanligaste förväntningarna på en handledare är att denna ska kunna och veta allt, alltid ha ett svar och själv på ett bra sätt klarat situationen som den handledde befinner sig i. Detta kan vara ett försök av den handledde att lämna över ansvaret till handledaren, handledarens strategi kan då bli att åter lägga över ansvaret på den handledde och att försöka få personen att inse att det inte bara finns ett rätt sätt att hantera problem på liksom att det inte finns lösningar på alla problem.

På detta sätt kan den handleddes bild av handledaren som allvetande reduceras. Ibland kan den handledde ha orealistiska föreställningar på handledarens kunskap inom det specifika området här är det viktigt att handledaren är tydlig med att man inte behöver veta allt för att vara en god handledare. Den handledde har ofta bättre kunskaper inom området än den som handleder, då handledarens främsta kunskaper ska ligga inom handledningsområdet.

Kontaktpersonssekreterarna inom LSS i Majorna som ansvarar för handledningen har ingen formell utbildning i handledning, men de har lång erfarenhet av att arbeta med arbetsledning och handledning. Bernler och Johnsson anser dock att handledning inom psykosocialt arbete är en egen profession och att det därför krävs utbildning. Det vi kan se är att trots att handledarna inte har utbildning inom detta så är ändå 80 % av kontaktpersonerna nöjda med det stöd de fått (Bernler, Johnsson, 1993).

Cajvert definierar handledning som ”*Behandlarens kreativa rum*”. Med detta menar Cajvert att handledaren ska skapa en atmosfär och ett tillåtande klimat, där den handledde vågar öppna sig och tala om det som känns svårt. Handledarens förhållningssätt ska vara lyssnade och inte dömande eller ifrågasättande. Detta resulterar enligt Cajvert i att den handledde upptäcker sina starka respektive sina svaga sidor och ökar sin självkänedom och kompetens i sin yrkesroll (Cajvert, Lilja, 1998).

På Kontaktpersonverksamheten är handledarna också uppdragsgivare vilket vi tror kan innebära att det blir svårt att leva upp till Cajverts definition av handledning. Resultatet i denna studie visar på en tendens av att kontaktpersonerna som behöver stöd inte söker detta hos kontaktpersonsekreterarna då endast hälften av dem som uppgett detta behov har sökt sig hit. Det skulle kunna vara så att kontaktpersonerna har svårt för att tala öppet om det som känns svårt och utlämnande. För att skapa ett en sådan atmosfär som Cajvert menar skulle ett externt stöd eventuellt vara lösningen.

## 7.3 Utbildning

Följande avsnitt behandlar resultat och analys av de frågor om utbildning som ställdes i enkäten.

har du gått den introduktionskurs som kontaktpersonsverksamheten erbjuder?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	38	48,1	48,1	48,1
nej	41	51,9	51,9	100,0
Total	79	100,0	100,0	

**Tabell 25: Frekvenstabell: Genomförd introduktionskurs**

Av våra 79 respondenter har 38 personer gått den introduktionskurs som sedan ett par år erbjuds av kontaktpersonsverksamheten (T:25). Enligt tabellerna har fler personer mellan 18-30 deltagit och vi kan också se att det är något färre män än kvinnor som valt att delta (T:26,27).

om nej, varför inte?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid inte meningsfullt	20	25,3	47,6	47,6
inte hört	15	19,0	35,7	83,3
tidsbrist	7	8,9	16,7	100,0
Total	42	53,2	100,0	
Missing System	37	46,8		
Total	79	100,0		

**Tabell 28: Ej genomförd introduktionskurs**

De anledningar som nämns när det gäller uteblivet deltagande är dels att introduktionskursen inte startat när de började, vilket gäller cirka 35 % av respondenterna. Detta förklarar varför det är flest personer i åldersspannet 18-30 som genomgått utbildningen, då alla nyanställda sedan ett par år tillbaks erbjuds utbildningen. 17 % nämner tidsbrist och 47,6 % ansåg inte att det kändes meningsfullt att delta (T:28).

Har du någon gång blivit erbjuden någon utbildning utöver introduktionskursen?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	33	41,8	42,3	42,3
nej	45	57,0	57,7	100,0
Total	78	98,7	100,0	
Missing System	1	1,3		
Total	79	100,0		

**Tabell 29: Frekvenstabell: Erbjudande om utbildning utöver introduktionskursen**

Av de 78 respondenter som svarat har cirka 42 % fått erbjudande om att delta i någon utbildning utöver introduktionskursen (T:29). Av dessa har cirka 28 % deltagit (T:30). De övriga har angett skilda orsaker till uteblivet deltagande. Den största orsaken var tidsbrist, vilket 44 % uppgav, 28 % kände inget behov och 28 % saknade intresse för den aktuella utbildningen (T:31).

är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nej	41	51,9	51,9	51,9
vet ej	3	3,8	3,8	55,7
ej svar	20	25,3	25,3	81,0
mer riktade utbildningar	12	15,2	15,2	96,2
gränssättning	2	2,5	2,5	98,7
kunskap om relevant lagstiftning	1	1,3	1,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Tabell 32: Frekvenstabell: På efterfrågade utbildningar

På frågan om det finns någon utbildning som kontaktpersonerna saknar för att kunna utföra sitt uppdrag på ett tillfredsställande sätt svarade cirka 14 % att de önskade fler utbildningar inriktade på specifika funktionshinder exempelvis kunskap om Downs syndrom eller autism. Cirka 80 % av respondenterna svarade att de inte kände behov av ytterligare utbildningar (T:32).

Vi har här valt att analysera begreppet utbildning utifrån KASAM:s begrepp begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet för att få en bild av vad eventuell utbildning skulle kunna medföra för kontaktpersonernas känsla av sammanhang.

### Begriplighet:

Utbildning kan ses som ett medel för att skapa ordning, struktur och klarhet. För att få en känsla av begriplighet måste man kunna förklara och sortera det som händer. Då grundtanken är att en kontaktperson ska fungera som en vän och medmänniska ställs inga krav på utbildning eller tidigare erfarenheter då dessa rekryteras. Dock verkar det ibland uppstå svårigheter då man som lekman möter en människa med betydande psykiska och fysiska funktionshinder vilket skulle kunna innebära att utbildning är nödvändig i vissa fall.

### Hanterbarhet:

Detta begrepp står för människans subjektiva upplevelse av att ha eller sakna resurser för att möta situationer som uppstår i livet. Enligt tabellerna känner cirka 80 % av kontaktpersonerna inget behov av mer utbildning. Detta kan innebära att de anser sig ha dessa resurser. Av dem som uppgav sig ha behov av vidareutbildning ville majoriteten ha mer kunskap om ett specifikt funktionshinder och här anser vi det vara viktigt att kontaktpersonsverksamheten kan erbjuda detta för att medverka till att ge dessa personer resurser att hantera sitt uppdrag.

## **Meningsfullhet:**

Nästan hälften av respondenterna har gått den introduktionskurs som verksamheten sedan några år tillbaka erbjuder. Av dem som inte deltagit finns skilda orsaker till detta. Vissa har börjat sitt uppdrag innan utbildningen startade och därför inte deltagit och andra har inte haft tid. Av dem som inte deltog har dock nästan hälften av respondenterna angett att de inte upplever introduktionsutbildningen som meningsfull. Detta kan härledas till att de kontaktpersoner som haft sitt uppdrag en längre tid inte anser sig i behov av en introduktionsutbildning.

42 % av respondenterna har fått erbjudande om utbildningar utöver introduktionskursen. Av dessa hade mindre än en tredjedel tackat ja till detta erbjudande. Att så många av respondenterna inte anser det vara meningsfullt att delta i utbildningar kan vara ett tecken på att de utbildningar som erbjuds inte matchar kontaktpersonernas behov.

Enligt Antonovsky har känslan av mening att göra med individens motivation, engagemang och känslomässiga investeringar. Vi upplever dock inte att de respondenter som avsäger sig utbildning skulle vara mindre motiverade och engagerade, det kan istället vara så att kontaktpersonerna motsäger sig för mycket utbildning då de är rädda att förlora det vänskapliga i relationen och anta en mer professionell hållning gentemot brukaren vilket skulle kunna göra att den grundläggande tanken om uppdraget kontaktperson går förlorad. Det kan även leda till att kontaktpersonerna hamnar i ett slags mellanrum mellan kategorin vardagsrepresentanter och professionella socialarbetare.

## 7.4 Feedback

Följande avsnitt behandlar resultat och analys av de frågor om feedback som ställdes i enkäten.

**Tabell 39: Intresse och ålder**

ålder \* Skulle du vara intresserad av att delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner? Crosstabulation

			Skulle du vara intresserad av att delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner?		Total
			ja	nej	
ålder	18-30	Count	8	9	17
		% within ålder	47,1%	52,9%	100,0%
	% of Total		10,3%	11,5%	21,8%
	31-50	Count	21	15	36
		% within ålder	58,3%	41,7%	100,0%
	% of Total		26,9%	19,2%	46,2%
51-	Count	20	5	25	
	% within ålder	80,0%	20,0%	100,0%	
% of Total		25,6%	6,4%	32,1%	
Total	Count	49	29	78	
	% within ålder	62,8%	37,2%	100,0%	
% of Total		62,8%	37,2%	100,0%	

skulle du vara intresserad av att delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	49	62,0	62,8
	nej	29	36,7	37,2
	Total	78	98,7	100,0
Missing	System	1	1,3	
Total	79	100,0		

**Tabell 37: Frekvenstabell: Intresserad av träffar och erfarenhetsutbyte med andra kontaktpersoner**

Majoriteten av respondenterna (62 %), något fler kvinnor än män, skulle vara intresserade av att delta i kontaktpersonsträffar med andra kontaktpersoner (T:37, 38).

Det finns enligt tabellerna en tydlig åldersskillnad då cirka 80 % av dem som befinner sig i ålderskategorin 51 och uppåt ställer sig positiva till sådana forum. I den yngsta åldersgruppen svarade 47 % samma sak (T:39). Tabellerna visar ingen markant skillnad vad det gäller civilstånd men det man kan utläsa är att ensamstående har ett något lägre intresse för dessa forum (T:40). Om man tittar på utbildningsnivå ser man att de som bara har grundskola har ett större intresse (ca 70 %) än de som har eftergymnasialutbildning (ca 60 %)(T:41).

om nej, varför inte?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inget behov	13	16,5	48,1
	tidsbrist	11	13,9	40,7
	ej intresserad	2	2,5	7,4
	sjukdom	1	1,3	3,7
	Total	27	34,2	100,0
Missing	System	52	65,8	
Total	79	100,0		

**Tabell 42: Frekvenstabell: På varför man inte kan/vill delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte**

Av de 27 respondenter som svarade att de inte efterfrågade dessa forum angav 40 % tidsbrist som anledning och cirka 48 % kände inget behov (T:42).

På frågan om det fanns förbättringar som skulle kunna underlätta uppdraget som kontaktperson svarade nio personer att de önskade mer feedback i form av exempelvis högre ersättning, mer uppskattning och en mer positiv syn på deras kompetens (T:43). Av de åtta personer som inte var nöjda med det stöd de fått av kontaktpersonsekreterarna uppgav tre personer att de saknade feedback (T:24).

Vi har här valt att analysera begreppet feedback utifrån KASAM:s begrepp begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet för att få en bild av vad feedback skulle kunna medföra för kontaktpersonernas känsla av sammanhang.

### **Begriplighet:**

Vid uppdragets början skrivs ett kontrakt där man får anvisningar om uppdragets struktur och även material där innebörden av insatsen kontaktperson beskrivs. Detta kan vara ett första steg i att stärka individens kognitiva upplevelse av ordning, struktur och klarhet. Kontaktpersonsverksamheten verkar ha lyckats med detta då samtliga respondenter ansåg sig veta vad som förväntades av dem som kontaktpersoner. En gång om året skickas därefter en blankett ut där kontaktpersonen ska fylla i hur ofta man träffat sin brukare och vad de har gjort på sina träffar. Det kan också ses som ett sätt att skapa ordning och struktur för kontaktpersonen då denne ges möjlighet att få ett helhetsperspektiv och se tillbaks och på så sätt upptäcka en eventuell utveckling av relationen eller eventuella brister. Men denna årsrapport kan även ses som ett kontrollerande inslag där känslan av frihet begränsas. Enligt förarbetet till LSS ska kontaktpersoner inte behöva rapportera till huvudman om sitt uppdrag, vilket kontaktpersonerna inom kontaktpersonsverksamheten LSS i Majorna alltså gör ([www.regeringen.se](http://www.regeringen.se)). För kontaktpersonsekreterarna kan det innebära en svår balansgång då de dels ska ta hänsyn till kontaktpersonernas autonomi och dels ska ge bekräftelse och struktur. Även denna uppsats kan ses som en del av kontaktpersonsverksamhetens arbete med feedback då kontaktpersonerna härigenom kan få en upplevelse av att vara sedda och att det de säger tas på allvar. Qiestad, en norsk psykolog som specialiserat sig på positiv feedback menar dock att det är viktigt att man inte bara får en ökad förståelse för vad som kan vara problematiskt utan att man följer upp det med handling (Qiestad, 2005).

### **Hanterbarhet:**

Att vara kontaktperson är ett komplext uppdrag. Svårigheterna tror vi ligger i hur kontaktpersonen skall förhålla sig till denna relation då det verkar som om den tenderar att pendla mellan professionalism och vänskap. Kontaktpersonsverksamheten kan genom sina råd och stödsamtal försöka ta reda på kontaktpersonernas svaga respektive starka sidor och få dem att upptäcka sina mer dolda sidor. Detta skulle även kunna genomföras i grupp, då det är både tidsbesparande och givande då gruppmedlemmar kan ge feedback till varandra. Genom att ge kontaktpersonerna positiv feedback stärks självförtroendet och de känner att de är bra på det de gör vilket bidrar till att de utvecklas och vågar anta nya utmaningar. Att vara generös med feedback kan bidra till att personen i högre utsträckning lyssnar och får mer tilltro till sig själv och sina förmågor och inte bara anpassar sig till omgivningens önskemål (Qiestad, 2005).



## Meningsfullhet:

Flera respondenter har uppgett att de får sin känsla av meningsfullhet ifrån brukaren. Detta innebär dock inte att kontaktpersonsverksamheten inte kan bidra till en ökad känsla av meningsfullhet i form av motivation. Pengar kan ofta ses som en motivationskälla då pengar i form av lön visar hur ens arbete värdesätts av arbetsgivaren och samhället i stort (Qiestad, 2005). Att arbeta som kontaktperson ska dock inte jämföras med arbete utan är ett frivilligt uppdrag som man utför på sin fritid för att man har ett intresse av andra människor. Därför är det särskilt viktigt att kontaktpersonssekreterarna hittar andra sätt att motivera dem på. Det har framkommit i vår undersökning att kontaktpersoner exempelvis har önsknings om massage, presentkort, julbord och ATP – poäng. Detta kan vara olika motivationsfaktorer som höjer kontaktpersonernas engagemang och bidrar till att deras känslomässiga investeringar känns meningsfulla. Men även mindre kostsam feedback kan bidra till detta exempelvis ett personligt julkort eller födelsedagskort.

En feedbackkultur inom organisationen är viktig för att kommunikationen ska fungera och en förändring av kulturen kommer ifrån människorna som arbetar i verksamheten. En värdegemenskap kan växa fram genom att man för en engagerad diskussion om mål och visioner men även om feedback. På frågan om kontaktpersonerna skulle kunna tänkas vara intresserade av att delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner svarade majoriteten att de var intresserade. Detta skulle kunna vara ett forum där de får bekräftelse, uppskattning och positiv feedback och kan bidra till att de får en känsla av att de utför ett viktigt och meningsfullt uppdrag.

Kontaktpersonsträffarna skulle även kunna fungera som ett forum där man kan diskutera svårigheter i uppdraget, vilka egenskaper som behövs för att vara en bra kontaktperson, vilka kompetensområden som behövs fokuseras på och hur, när och varför feedback är viktigt. För att väcka medarbetares engagemang bör kontaktpersonssekreterarna ha en vision vilket kan bidra till att deras energi fokuseras i rätt riktning och på så sätt kan en feedbackkultur bli meningsfull och ge nytta till alla (Nilsson, 2004). En kultur där människor vågar och kan ge feedback till varandra kan bidra till att gemenskapen stärks och kan skapa en trygghet.

## 7.5 Önskemål om förbättringar

Denna fråga vill vi slutligen beskriva under en egen rubrik, då vi menar att den har en mer sammanfattande karaktär.

Finns det förbättringar som skulle underlätta för dig i ditt uppdrag som kontaktperson?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nej	37	46,8	46,8	46,8
vet ej	8	10,1	10,1	57,0
ej svar	11	13,9	13,9,1	81,0
mer feedback	9	11,4	11,4	82,3
mer handledning	5	6,3	6,3	88,6
önskar förslag på aktiviteter	3	3,8	3,8	92,4
önskar träffa personer med liknande uppdrag	6	7,6	7,6	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Tabell 43: Frekvenstabell: Förbättringar som kan underlätta uppdraget

På frågan om det finns förbättringar som skulle underlätta uppdraget som kontaktperson svarade cirka 28 % eller 23 personer att det fanns det. Av dessa ville fem respondenter ha mer handledning, Nio respondenter saknade feedback, tre respondenter ville ha fler förslag på aktiviteter som man kunde göra med sin brukare och sex personer ville ha fler träffar med andra kontaktpersoner med liknande uppdrag.

Detta resultat visar att respondenterna överlag är nöjda med hur verksamheten bedrivs och deras ”professionsstärkande” insatser men att det kan finnas förbättringsområden.

## 8. Slutdiskussion

Avsikten med denna studie var att undersöka i vilken mån kontaktpersoner inom centrumregionen i Göteborg anser sig få ”professionsstärkande” insatser i form av handledning, utbildning och feedback. I vårt försök att besvara detta valde vi att genomföra en kvantitativ enkätundersökning. Det hade varit intressant att även studera detta ur ett kvalitativt perspektiv för att på så sätt öka förståelsen och få en bredare bild. Vi har i vår analys valt att använda oss av KASAM och handledningsteori. Hade vi istället valt att använda oss av andra perspektiv hade förmodligen andra faktorer i resultatet lyfts fram och fördjupats.

Ett förslag till framtida forskning skulle kunna vara att undersöka vilka faktorer som skulle kunna locka män till att bli kontaktpersoner. Det skulle även vara intressant att undersöka kontaktpersonernas fysiska arbetsmiljö. Även att på djupet undersöka vilka svårigheter det kan finnas i relationen mellan brukare och kontaktperson när det gäller exempelvis gränssättning och känslomässigt engagemang skulle vara ett bra uppslag för framtida forskning då man som kontaktperson kan hamna i situationer som man som lekman inte kan hantera. Som kontaktperson går du ofta in med föreställningen om att ett positivt och förstående förhållningssätt räcker för att skapa en god och givande relation. Det gör det också i många fall men inte alltid. Det kan bli så att man bemöts avvisande, manipulativt och krävande. Därför kan utbildning om konflikthantering och gränssättning vara önskvärt i vissa fall. Som kontaktperson har du tystnadsplikt och kan därför inte ventilera dina problem med familj och vänner, utan du är ofta väldigt ensam i ditt uppdrag då du heller inte har några kollegor. Vi ser det därför som att handledningen blir väldigt viktig då det ofta blir din enda ventilationskälla

Trots att resultatet visar att majoriteten av kontaktpersonerna var nöjda med det stöd de fått av handledarna, ser vi en svårighet i att kontaktpersonssekreterarna både är uppdragsgivare och handledare. Vi tror att det kan ligga en svårighet i att ha dubbla roller och att det ibland hade varit bättre med ett externt stöd. Det finns också en risk att begreppet feedback urholkas då det kan tyckas omöjligt att två kontaktpersonssekreterare ska hinna se och bekräfta 224 kontaktpersoner. Ett sätt att klara av detta skulle kunna vara grupphandledning, då gruppens samlade erfarenheter kan bidra till en ökad förståelse och kunskap. Gällande utbildning finns en paradox i att hitta en balans mellan att ha tillräckliga kunskaper för att utföra sitt uppdrag på ett bra sätt utan att hamna i ett professionellt tänkande. Om kontaktpersonerna får allt för mycket utbildning försvinner tanken om vänskap och medmännisklighet.

Vi tror att denna C-uppsats kommer att kunna leda till en positiv utveckling inom det stödande arbetet gällande kontaktpersonsverksamheten. Enligt våra uppdragsgivare i Majorna är forskning inom nämnda område näst intill obefintlig vilket innebär att denna C -uppsats kan komma att ligga till grund för en diskursiv utveckling på området och att detta kan komma att leda till att ett ökat fokus läggs på den aktuella frågan. Vi tror att detta i sig kan komma att leda till en ökad kunskapsbildning på området. Vi har också fått information om att C -uppsatsens resultat kommer att redovisas vid nästa landsomfattande nätverksmöte för uppdragsgivare inom kontaktpersonsverksamheten inom LSS. Detta ger oss stöd för att det aktuella resultatet kommer att lyftas fram och diskuteras och därigenom spridas både till uppdragsgivarna och till kontaktpersonerna.

Vi tycker det är beundransvärt att så många förvärvsarbetande väljer att bli kontaktpersoner. Med tanke på att vi lever i ett samhälle präglad av individualism och i viss mån egoism blir vi upplyfta av att det finns människor som ideellt ger av sin tid och sitt engagemang till en annan medmänniska. Det skulle vara intressant att studera vilka som väljer att bli kontaktpersoner. Är det så att de har ett engagemang för samhällsfrågor i stort? Eller är det människor som har tidigare erfarenheter från funktionshinder genom arbete eller omgivningen?

Vårt resultat visar att det var mindre män som var kontaktpersoner vilket stämmer med medias beskrivning. Vi tycker att det är ledsamt att inte fler män kommer in i verksamheten, då det verkar finnas ett stort behov. Det kanske skulle krävas kampanjer riktade mot män för att på så sätt få en jämnare könsfördelning.

Avslutningsvis vill vi återigen fästa uppmärksamheten på att kontaktpersonsverksamheten inom LSS är en insats som det är ganska tyst kring, de flesta tycker insatsen är bra men vet inte så mycket om den. Därför menar vi att det är av stor relevans att vi fördjupar våra kunskaper om dessa insatser från samhällets sida så att dessa inte enbart blir till ett vackert konstverk som vi betraktar med beundran och respekt men som kanske inte fungerar tillfredställande i den reella miljö som möter oss vid tillämpning av dessa insatser.

## Referenser

- Bäck - Wiklund Margareta, Bergsten, Birgitta (1997): Det moderna föräldraskapet - en studie av familj och kön i förändring. Falun: Natur och kultur.
- Bernler, Gunnar, Johnsson, Lisbeth (1993):Handledning i psykosocialt arbete. Malmö: Natur och kultur.
- Bernler, Gunnar, Johnsson, Lisbeth (1992): Teori för psykosocialt arbete. Borås: Natur och kultur.
- Bernler, Gunnar, Johnsson, Lisbeth (1993): Behandlingens villkor, om relationen och förväntningar i socialt arbete. Borås: Natur och kultur
- Brännberg, Tore (1999): Möte mellan profession och vardagsrelation, en studie kring syskonstöd. Stockholm: Folkhälsoinstitutet F-serie nr 12.
- Cajvert, Lilja (1998): Behandlarens kreativa rum. Lund: Studentlitteratur.
- Halvorsen, Knut (1992): Samhällsvetenskaplig metod. Lund: Studentlitteratur.
- Hwang, Lundberg, Rönnberg, Smedler (2005): Vår tids psykologi. Köping: Natur och kultur.
- Kvale, Steinar (1997): Den kvalitativa forskningsintervjun. Lund: Studentlitteratur
- Larsson, Sam, Lilja, John, Mannheimer, Katarina (2005): Forskningsmetoder i socialt arbete. Lund: Studentlitteratur Elofsson kap 4.
- Mallander, Ove (i manus): Nära vänskap? En analys av kontaktpersonsverksamheter enligt LSS
- Manoti, Anette (2006): Att arbeta som kontaktsekreterare - erfarenheter från kontaktsekreterare i Stockholm Stad. Stockholm: Forsknings och utvecklingsenheten (FoU).
- May, Tim (2005): Samhällsvetenskaplig forskning. Lund: Studentlitteratur
- Nilsson, Emelie (2004): Feedback. Varför, hur och till vad? Värnamo: Fälth & Hässler.
- Patel, Runa, Davidson, Bo (2003): Forskningsmetodikens grunder. Lund: Studentlitteratur.
- SOU 2000 (38) Antologi/ Kommiten Välfärdsbokslut: Välfärd, vård och omsorg. Stockholm: Norstedts tryckeri AB.
- Trost, Jan (2001): Enkätboken. Lund: Studentlitteratur.
- Qiestad, Guro (2005): Feedback. Kristianstad: Liber AB.

**Internet källor:**

<http://www.regeringen.se/content/1/c6/03/31/52/6b983a1f.pdf>

[http://archive.corren.se/archive/2005/3/14/i3617oaxlt18rn8.xml?category1=1096984640-4&21/10-07 kl. 14.21](http://archive.corren.se/archive/2005/3/14/i3617oaxlt18rn8.xml?category1=1096984640-4&21/10-07%20kl.%2014.21)

[http://www.barometern.se/nyheter/oskarshamn/svart-att-locka-manbr-bli-kontaktpersoner\(67948\).gm](http://www.barometern.se/nyheter/oskarshamn/svart-att-locka-manbr-bli-kontaktpersoner(67948).gm)  
21/10-07 kl. 14.03

[http://www.barometern.se/nyheter/monsteras/stor-brist-pa-ledsagare\(70918\).gm](http://www.barometern.se/nyheter/monsteras/stor-brist-pa-ledsagare(70918).gm)  
22/10 -07 kl. 08.10

<http://www.scb.se/statistik/UF/UF0506/2007A01/Tab3.xls>  
24/11-07 kl. 11.25

<http://www.gp.se/gp/jsp/crosslink.jsp?d=139&a=365507>  
2/12-07 kl. 23.25

[http://www.svd..se/nyheter/inrikes/artikel\\_255171.svd](http://www.svd..se/nyheter/inrikes/artikel_255171.svd)  
2/12-07 kl. 22.15

[http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS\\_15pdf](http://www.vr.se/download/18.6b2f98a910b3e260ae28000360/HS_15pdf)  
19/10-07 kl. 9.03

<http://www.regeringen.se/content/1/c6/03/54/83/8b54db5b.pdf>  
15/11-07 kl. 14.25

**Broschyr:**

Göteborgs Stad: Kontaktperson. Göteborg:Grunden Media

**Uppsatser:**

Bakken, Andreas, Lindqvist, Staffan: Med fritiden som insats, en studie av 12 kontaktpersoner i Lund. Sociologiska institutionen: Lund 2002

Björquist, I sökandet efter kärlek: Halmstad

Sveriges Rikes Lag (2006): Norstedts juridik AB: Stockholm

## Bilaga 1. Tabeller

### Bakgrund, vilka är våra respondenter

**Tabell 1: Ålder och könsfördelning**

ålder \* kön Crosstabulation

		kön		Total	
		man	kvinn		
ålder	18-30	Count	4	13	17
		% of Total	5,1%	16,5%	21,5%
	31-50	Count	16	21	37
		% of Total	20,3%	26,6%	46,8%
	51-	Count	5	20	25
		% of Total	6,3%	25,3%	31,6%
Total		Count	25	54	79
		% of Total	31,6%	68,4%	100,0%

**Tabell 2: Kön och civilstånd**

kön \* civilstånd Crosstabulation

		civilstånd			Total	
		ensamst ående	sambo/gift	poj/flickvän		
kön	man	Count	7	13	5	25
		% within kön	28,0%	52,0%	20,0%	100,0%
		% of Total	8,9%	16,5%	6,3%	31,6%
	kvinn	Count	19	29	6	54
		% within kön	35,2%	53,7%	11,1%	100,0%
		% of Total	24,1%	36,7%	7,6%	68,4%
Total		Count	26	42	11	79
		% within kön	32,9%	53,2%	13,9%	100,0%
		% of Total	32,9%	53,2%	13,9%	100,0%

**Tabell 3: Kön och högsta utbildningsnivå**

kön \* högsta utbildningsnivå Crosstabulation

		högsta utbildningsnivå			Total	
		grundskola	gymn	högskola		
kön	man	Count	2	12	11	25
		% within kön	8,0%	48,0%	44,0%	100,0%
		% of Total	2,5%	15,2%	13,9%	31,6%
	kvinn	Count	5	19	30	54
		% within kön	9,3%	35,2%	55,6%	100,0%
		% of Total	6,3%	24,1%	38,0%	68,4%
Total		Count	7	31	41	79
		% within kön	8,9%	39,2%	51,9%	100,0%
		% of Total	8,9%	39,2%	51,9%	100,0%

**Tabell 4: Frekvenstabell: Blev uppdraget som du förväntade dig?'**

**Blev uppdraget som du förväntat dig?**

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	59	74,7	75,6	75,6
	nej, lättare	8	10,1	10,3	85,9
	nej, svårare	11	13,9	14,1	100,0
	Total	78	98,7	100,0	
Missing	System	1	1,3		
Total		79	100,0		

**Tabell 5: Högsta utbildning och förväntat uppdrag**

**högsta utbildningsnivå \* Blev uppdraget som du förväntat dig? Crosstabulation**

			Blev uppdraget som du förväntat dig?			Total
			ja	nej, lättare	nej, svårare	
högsta utbildningsnivå	grundskola	Count	6	1	0	7
		% within högsta utbildningsnivå	85,7%	14,3%	,0%	100,0%
		% of Total	7,7%	1,3%	,0%	9,0%
	gymn	Count	22	4	4	30
		% within högsta utbildningsnivå	73,3%	13,3%	13,3%	100,0%
		% of Total	28,2%	5,1%	5,1%	38,5%
	högskola	Count	31	3	7	41
		% within högsta utbildningsnivå	75,6%	7,3%	17,1%	100,0%
		% of Total	39,7%	3,8%	9,0%	52,6%
Total		Count	59	8	11	78
		% within högsta utbildningsnivå	75,6%	10,3%	14,1%	100,0%
		% of Total	75,6%	10,3%	14,1%	100,0%

**Tabell 6: Civilstånd och förväntat uppdrag**

**civilstånd \* Blev uppdraget som du förväntat dig? Crosstabulation**

			Blev uppdraget som du förväntat dig?			Total
			ja	nej, lättare	nej, svårare	
civilstånd	ensamstående	Count	17	2	7	26
		% within civilstånd	65,4%	7,7%	26,9%	100,0%
		% of Total	21,8%	2,6%	9,0%	33,3%
	sambo/gift	Count	32	5	4	41
		% within civilstånd	78,0%	12,2%	9,8%	100,0%
		% of Total	41,0%	6,4%	5,1%	52,6%
	pojke/flickvän	Count	10	1	0	11
		% within civilstånd	90,9%	9,1%	,0%	100,0%
		% of Total	12,8%	1,3%	,0%	14,1%
Total		Count	59	8	11	78
		% within civilstånd	75,6%	10,3%	14,1%	100,0%
		% of Total	75,6%	10,3%	14,1%	100,0%

**Tabell 7: Frekvenstabell: Kan du tänka dig att ta ett nytt uppdrag?**

Om ditt nuvarande uppdrag upphör, ka du då tänka dig att ta ett nytt?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	54	68,4	68,4	68,4
nej	25	31,6	31,6	100,0
Total	79	100,0	100,0	

**Tabell 8: Frekvenstabell: Om nej, varför inte?**

om nej, varför inte?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid tidsbrist	13	16,5	48,1	48,1
för gammal	4	5,1	14,8	63,0
ändrade levnadsförhållanden	4	5,1	14,8	77,8
svårt att bygga en ny relation, är nöjd	5	6,3	18,5	96,3
kanske	1	1,3	3,7	100,0
Total	27	34,2	100,0	
Missing System	52	65,8		
Total	79	100,0		

## Handledning

**Tabell 9: Behov av råd och stöd i uppdraget**

Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	37	46,8	47,4	47,4
nej	41	51,9	52,6	100,0
Total	78	98,7	100,0	
Missing System	1	1,3		
Total	79	100,0		

**Tabell 10: Ålder och behov av stöd och rådgivning**



**ålder \* Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag? Crosstabulation**

			Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?		Total
			ja	nej	
ålder	18-30	Count	10	7	17
		% within ålder	58,8%	41,2%	100,0%
		% of Total	12,8%	9,0%	21,8%
	31-50	Count	17	20	37
		% within ålder	45,9%	54,1%	100,0%
		% of Total	21,8%	25,6%	47,4%
	51-	Count	10	14	24
		% within ålder	41,7%	58,3%	100,0%
		% of Total	12,8%	17,9%	30,8%
Total		Count	37	41	78
		% within ålder	47,4%	52,6%	100,0%
		% of Total	47,4%	52,6%	100,0%

**Tabell 11: Kön och behov av stöd och rådgivning**

**kön \* Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag? Crosstabulation**

			Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?		Total
			ja	nej	
kön	man	Count	10	14	24
		% within kön	41,7%	58,3%	100,0%
		% of Total	12,8%	17,9%	30,8%
	kvinna	Count	27	27	54
		% within kön	50,0%	50,0%	100,0%
		% of Total	34,6%	34,6%	69,2%
Total		Count	37	41	78
		% within kön	47,4%	52,6%	100,0%
		% of Total	47,4%	52,6%	100,0%

**Tabell 12: Högsta utbildningsnivå och behov av stöd och rådgivning**

**högsta utbildningsnivå \* Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag? Crosstabulation**

			Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?		Total
			ja	nej	
högsta utbildningsnivå	grundskola	Count	3	3	6
		% within högsta utbildningsnivå	50,0%	50,0%	100,0%
		% of Total	3,8%	3,8%	7,7%
	gymn	Count	16	15	31
		% within högsta utbildningsnivå	51,6%	48,4%	100,0%
		% of Total	20,5%	19,2%	39,7%
	högskola	Count	18	23	41
		% within högsta utbildningsnivå	43,9%	56,1%	100,0%
		% of Total	23,1%	29,5%	52,6%
Total		Count	37	41	78
		% within högsta utbildningsnivå	47,4%	52,6%	100,0%
		% of Total	47,4%	52,6%	100,0%

**Tabell 13: Civilstånd och behov av stöd och rådgivning**

ivilstånd \* Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?  
Crosstabulation

			Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?		Total
			ja	nej	
civilstånd	ensamstående	Count	14	12	26
		% within civilstånd	53,8%	46,2%	100,0%
		% of Total	17,9%	15,4%	33,3%
	sambo/gift	Count	17	24	41
		% within civilstånd	41,5%	58,5%	100,0%
		% of Total	21,8%	30,8%	52,6%
pojk/flickvän	Count	6	5	11	
	% within civilstånd	54,5%	45,5%	100,0%	
	% of Total	7,7%	6,4%	14,1%	
Total	Count	37	41	78	
	% within civilstånd	47,4%	52,6%	100,0%	
	% of Total	47,4%	52,6%	100,0%	

**Tabell 14: Uppdragets längd och behov av stöd och rådgivning**

Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson? \* Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag? Crosstabulation

			Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?		Total
			ja	nej	
Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	-1	Count	4	6	10
		% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	40,0%	60,0%	100,0%
		% of Total	5,2%	7,8%	13,0%
	1-5	Count	24	19	43
		% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	55,8%	44,2%	100,0%
		% of Total	31,2%	24,7%	55,8%
6-	Count	9	15	24	
	% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	37,5%	62,5%	100,0%	
	% of Total	11,7%	19,5%	31,2%	
Total	Count	37	40	77	
	% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	48,1%	51,9%	100,0%	
	% of Total	48,1%	51,9%	100,0%	

**Tabell 15: Vet du vart du ska vända dig om du behöver råd och stöd**

/et du vart du ska vända dig om du behöver stöd och råd i ditt uppdrag?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	77	97,5	97,5	97,5
nej	2	2,5	2,5	100,0
Total	79	100,0	100,0	

**Tabell 16: Har du i så fall sökt detta stöd?**

om ja, har du isåfall sökt detta stöd?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	40	50,6	52,6	52,6
nej	36	45,6	47,4	100,0
Total	76	96,2	100,0	
Missing System	3	3,8		
Total	79	100,0		

Tabell 17: Sökt stöd och civilstånd

om ja, har du isåfall sökt detta stöd? \* civilstånd Crosstabulation

		civilstånd			Total	
		ensamst ände	sambo/gift	pojck/flickvän		
om ja, har du isåfall sökt detta stöd?	ja	Count	13	21	6	40
		% within civilstånd	54,2%	51,2%	54,5%	52,6%
		% of Total	17,1%	27,6%	7,9%	52,6%
	nej	Count	11	20	5	36
		% within civilstånd	45,8%	48,8%	45,5%	47,4%
		% of Total	14,5%	26,3%	6,6%	47,4%
Total	Count	24	41	11	76	
	% within civilstånd	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	31,6%	53,9%	14,5%	100,0%	

Tabell 18: Kön och sökt stöd

kön \* om ja, har du isåfall sökt detta stöd? Crosstabulation

		om ja, har du isåfall sökt detta stöd?		Total	
		ja	nej		
kön	man	Count	10	15	25
		% within kön	40,0%	60,0%	100,0%
		% of Total	13,2%	19,7%	32,9%
	kvinna	Count	30	21	51
		% within kön	58,8%	41,2%	100,0%
		% of Total	39,5%	27,6%	67,1%
Total	Count	40	36	76	
	% within kön	52,6%	47,4%	100,0%	
	% of Total	52,6%	47,4%	100,0%	

Tabell 19: Frekvenstabell: Förväntat stöd

Fick du det stöd du förväntade dig?

Statistics

Fick du det stöd du förväntade dig?

N	Valid	47
	Missing	32

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	38	48,1	80,9	80,9
nej	9	11,4	19,1	100,0
Total	47	59,5	100,0	
Missing System	32	40,5		
Total	79	100,0		

Tabell 20: Förväntat stöd och kön

**kön \* Fick du det stöd du förväntade dig? Crosstabulation**

			Fick du det stöd du förväntade dig?		Total
			ja	nej	
kön	man	Count	8	4	12
		% within kön	66,7%	33,3%	100,0%
		% of Total	17,0%	8,5%	25,5%
	kvinna	Count	30	5	35
		% within kön	85,7%	14,3%	100,0%
		% of Total	63,8%	10,6%	74,5%
Total		Count	38	9	47
		% within kön	80,9%	19,1%	100,0%
		% of Total	80,9%	19,1%	100,0%

**Tabell 21: Civilstånd och förväntat stöd**

**Fick du det stöd du förväntade dig? \* civilstånd Crosstabulation**

			civilstånd			Total
			ensamst äende	sambo/gift	pojck/flickvän	
Fick du det stöd du förväntade dig?	ja	Count	10	22	6	38
		% within civilstånd	76,9%	81,5%	85,7%	80,9%
		% of Total	21,3%	46,8%	12,8%	80,9%
	nej	Count	3	5	1	9
		% within civilstånd	23,1%	18,5%	14,3%	19,1%
		% of Total	6,4%	10,6%	2,1%	19,1%
Total		Count	13	27	7	47
		% within civilstånd	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	27,7%	57,4%	14,9%	100,0%

**Tabell 22: Förväntat stöd och ålder**

**Fick du det stöd du förväntade dig? \* ålder Crosstabulation**

			ålder			Total
			18-30	31-50	51-	
Fick du det stöd du förväntade dig?	ja	Count	8	16	14	38
		% within ålder	88,9%	72,7%	87,5%	80,9%
		% of Total	17,0%	34,0%	29,8%	80,9%
	nej	Count	1	6	2	9
		% within ålder	11,1%	27,3%	12,5%	19,1%
		% of Total	2,1%	12,8%	4,3%	19,1%
Total		Count	9	22	16	47
		% within ålder	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%
		% of Total	19,1%	46,8%	34,0%	100,0%

**Tabell 23: Förväntat stöd och uppdragets längd**

**Fick du det stöd du förväntade dig? \* Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?  
Crosstabulation**

			Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?			Total
			-1	1-5	6-	
Fick du det stöd du förväntade dig?	ja	Count	5	21	12	38
		% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	83,3%	84,0%	75,0%	80,9%
		% of Total	10,6%	44,7%	25,5%	80,9%
	nej	Count	1	4	4	9
		% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	16,7%	16,0%	25,0%	19,1%
		% of Total	2,1%	8,5%	8,5%	19,1%
Total	Count	6	25	16	47	
	% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	100,0%	100,0%	100,0%	100,0%	
	% of Total	12,8%	53,2%	34,0%	100,0%	

**Tabell 24: Om nej vad saknade du och kön**

**kön \* om nej, vad saknade du? Crosstabulation**

			om nej, vad saknade du?			Total
			saknar feedback	vet ej hur mycket stöd man kan kräva	behov av externt stöd	
kön	man	Count	1	1	1	3
		% within kön	33,3%	33,3%	33,3%	100,0%
		% of Total	12,5%	12,5%	12,5%	37,5%
	kvinna	Count	2	3	0	5
		% within kön	40,0%	60,0%	,0%	100,0%
		% of Total	25,0%	37,5%	,0%	62,5%
Total	Count	3	4	1	8	
	% within kön	37,5%	50,0%	12,5%	100,0%	
	% of Total	37,5%	50,0%	12,5%	100,0%	

## Utbildning

**Tabell 25: Frekvenstabell: Genomförd introduktionskurs**

har du gått den introduktionskurs som kontaktpersonsverksamheten erbjuder?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	ja	38	48,1	48,1	48,1
	nej	41	51,9	51,9	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

**Tabell 26: Introduktionsutbildning och ålder**

**ålder \* har du gått den introduktionskurs som kontaktpersonsverksamheten erbjuder? Crosstabulation**

			har du gått den introduktionskurs som kontaktpersonsverksamheten erbjuder?		Total
			ja	nej	
ålder	18-30	Count	10	7	17
		% within ålder	58,8%	41,2%	100,0%
		% of Total	12,7%	8,9%	21,5%
	31-50	Count	18	19	37
		% within ålder	48,6%	51,4%	100,0%
		% of Total	22,8%	24,1%	46,8%
	51-	Count	10	15	25
		% within ålder	40,0%	60,0%	100,0%
		% of Total	12,7%	19,0%	31,6%
Total		Count	38	41	79
		% within ålder	48,1%	51,9%	100,0%
		% of Total	48,1%	51,9%	100,0%

**Tabell 27: Introduktionskurs och kön**

**kön \* har du gått den introduktionskurs som kontaktpersonsverksamheten erbjuder? Crosstabulation**

			har du gått den introduktionskurs som kontaktpersonsverksamheten erbjuder?		Total
			ja	nej	
kön	man	Count	11	14	25
		% within kön	44,0%	56,0%	100,0%
		% of Total	13,9%	17,7%	31,6%
	kvinna	Count	27	27	54
		% within kön	50,0%	50,0%	100,0%
		% of Total	34,2%	34,2%	68,4%
Total		Count	38	41	79
		% within kön	48,1%	51,9%	100,0%
		% of Total	48,1%	51,9%	100,0%

**Tabell 28: Ej genomförd introduktionskurs**

om nej, varför inte?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inte meningsfullt	20	25,3	47,6	47,6
	inte hört	15	19,0	35,7	83,3
	tidsbrist	7	8,9	16,7	100,0
	Total	42	53,2	100,0	
Missing	System	37	46,8		
Total		79	100,0		

**Tabell 29: Frekvenstabell: Erbjudande om utbildning utöver introduktionskursen**

Har du någon gång blivit erbjuden någon utbildning utöver introduktionskursen?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	33	41,8	42,3	42,3
nej	45	57,0	57,7	100,0
Total	78	98,7	100,0	
Missing System	1	1,3		
Total	79	100,0		

**Tabell 30: Frekvenstabell: Deltagande i utbildning utöver introduktionskursen.**

om ja, deltog du?

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	10	12,7	28,6	28,6
nej	25	31,6	71,4	100,0
Total	35	44,3	100,0	
Missing System	44	55,7		
Total	79	100,0		

**Tabell 31: Frekvenstabell: Olika anledningar till att inte ha deltagit i övriga utbildningar**

Statistics

om nej, varför inte

N	Valid	25
	Missing	54

om nej, varför inte

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid inget behov	7	8,9	28,0	28,0
tidsbrist	11	13,9	44,0	72,0
inget intresse för den aktuella utbildningen	7	8,9	28,0	100,0
Total	25	31,6	100,0	
Missing System	54	68,4		
Total	79	100,0		

**Tabell 32: Frekvenstabell: På efterfrågade utbildningar**

är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid nej	41	51,9	51,9	51,9
vet ej	3	3,8	3,8	55,7
ej svar	20	25,3	25,3	81,0
mer riktade utbildningar	12	15,2	15,2	96,2
gränssättning	2	2,5	2,5	98,7
kunskap om relevant lagstiftning	1	1,3	1,3	100,0
Total	79	100,0	100,0	

Tabell 33: Efterfrågade utbildningar och kön

kön \* är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag Crosstabulation

			är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag					Total	
			nej	vet ej	ej svar	mer riktade utbildningar	gränssättning		kunskap om relevant lagstiftning
kön	man	Count	14	1	7	3	0	0	25
		% within kön	56,0%	4,0%	28,0%	12,0%	,0%	,0%	100,0%
		% of Total	17,7%	1,3%	8,9%	3,8%	,0%	,0%	31,6%
	kvinna	Count	27	2	13	9	2	1	54
		% within kön	50,0%	3,7%	24,1%	16,7%	3,7%	1,9%	100,0%
		% of Total	34,2%	2,5%	16,5%	11,4%	2,5%	1,3%	68,4%
Total	Count	41	3	20	12	2	1	79	
	% within kön	51,9%	3,8%	25,3%	15,2%	2,5%	1,3%	100,0%	
	% of Total	51,9%	3,8%	25,3%	15,2%	2,5%	1,3%	100,0%	

Tabell 34: Efterfrågade utbildningar och ålder

ålder \* är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag Crosstabulation

			är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag					Total	
			nej	vet ej	ej svar	mer riktade utbildningar	gränssättning		kunskap om relevant lagstiftning
ålder	18-30	Count	10	1	3	2	1	0	17
		% within ålder	58,8%	5,9%	17,6%	11,8%	5,9%	,0%	100,0%
		% of Total	12,7%	1,3%	3,8%	2,5%	1,3%	,0%	21,5%
	31-50	Count	20	1	8	7	1	0	37
		% within ålder	54,1%	2,7%	21,6%	18,9%	2,7%	,0%	100,0%
		% of Total	25,3%	1,3%	10,1%	8,9%	1,3%	,0%	46,8%
	51-	Count	11	1	9	3	0	1	25
		% within ålder	44,0%	4,0%	36,0%	12,0%	,0%	4,0%	100,0%
		% of Total	13,9%	1,3%	11,4%	3,8%	,0%	1,3%	31,6%
Total	Count	41	3	20	12	2	1	79	
	% within ålder	51,9%	3,8%	25,3%	15,2%	2,5%	1,3%	100,0%	
	% of Total	51,9%	3,8%	25,3%	15,2%	2,5%	1,3%	100,0%	

Tabell 35: Efterfrågade utbildningar och högsta utbildningsnivå



**högsta utbildningsnivå \* är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag Crosstabulation**

			är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag					kunskap om relevant lagstiftning	Total
			nej	vet ej	ej svar	mer riktade utbildningar	gränssättning		
högsta utbildningsnivå	grundskola	Count	4	0	2	1	0	0	7
		% within högsta utbildningsnivå	57,1%	,0%	28,6%	14,3%	,0%	,0%	100,0%
		% of Total	5,1%	,0%	2,5%	1,3%	,0%	,0%	8,9%
	gymn	Count	17	1	10	3	0	0	31
		% within högsta utbildningsnivå	54,8%	3,2%	32,3%	9,7%	,0%	,0%	100,0%
		% of Total	21,5%	1,3%	12,7%	3,8%	,0%	,0%	39,2%
	högskola	Count	20	2	8	8	2	1	41
		% within högsta utbildningsnivå	48,8%	4,9%	19,5%	19,5%	4,9%	2,4%	100,0%
		% of Total	25,3%	2,5%	10,1%	10,1%	2,5%	1,3%	51,9%
Total		Count	41	3	20	12	2	1	79
		% within högsta utbildningsnivå	51,9%	3,8%	25,3%	15,2%	2,5%	1,3%	100,0%
		% of Total	51,9%	3,8%	25,3%	15,2%	2,5%	1,3%	100,0%

**Tabell 36: Efterfrågade utbildningar och längd på uppdraget**

**Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson? \* är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag Crosstabulation**

			är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag					kunskap om relevant lagstiftning	Total
			nej	vet ej	ej svar	mer riktade utbildningar	gränssättning		
Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	-1	Count	6	1	3	0	0	0	10
		% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	60,0%	10,0%	30,0%	,0%	,0%	,0%	100,0%
		% of Total	7,7%	1,3%	3,8%	,0%	,0%	,0%	12,8%
	1-5	Count	20	1	11	9	1	1	43
		% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	46,5%	2,3%	25,6%	20,9%	2,3%	2,3%	100,0%
		% of Total	25,6%	1,3%	14,1%	11,5%	1,3%	1,3%	55,1%
	6-	Count	15	1	5	3	1	0	25
		% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	60,0%	4,0%	20,0%	12,0%	4,0%	,0%	100,0%
		% of Total	19,2%	1,3%	6,4%	3,8%	1,3%	,0%	32,1%
Total		Count	41	3	19	12	2	1	78
		% within Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?	52,6%	3,8%	24,4%	15,4%	2,6%	1,3%	100,0%
		% of Total	52,6%	3,8%	24,4%	15,4%	2,6%	1,3%	100,0%

## Feedback

**Tabell 37: Frekvenstabell: Intresserad av träffar och erfarenhetsutbyte med andra kontaktpersoner.**

**skulle du vara intresserad av att delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner?**

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid ja	49	62,0	62,8	62,8
nej	29	36,7	37,2	100,0
Total	78	98,7	100,0	
Missing System	1	1,3		
Total	79	100,0		

**Tabell 38: Intresse för kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte med andra kontaktpersoner och kön**

**kön \* Skulle du vara nitresserad av att delta i kontaktpersonträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner? Crosstabulation**

			Skulle du vara nitresserad av att delta i kontaktpersonträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner?		Total
			ja	nej	
kön	man	Count	14	10	24
		% within kön	58,3%	41,7%	100,0%
		% of Total	17,9%	12,8%	30,8%
	kvinna	Count	35	19	54
		% within kön	64,8%	35,2%	100,0%
		% of Total	44,9%	24,4%	69,2%
Total		Count	49	29	78
		% within kön	62,8%	37,2%	100,0%
		% of Total	62,8%	37,2%	100,0%

**Tabell 39: Intresse för kontaktpersonträffar/erfarenhetsutbyte med andra kontaktpersoner och ålder**

**ålder \* Skulle du vara nitresserad av att delta i kontaktpersonträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner? Crosstabulation**

			Skulle du vara nitresserad av att delta i kontaktpersonträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner?		Total
			ja	nej	
ålder	18-30	Count	8	9	17
		% within ålder	47,1%	52,9%	100,0%
		% of Total	10,3%	11,5%	21,8%
	31-50	Count	21	15	36
		% within ålder	58,3%	41,7%	100,0%
		% of Total	26,9%	19,2%	46,2%
	51-	Count	20	5	25
		% within ålder	80,0%	20,0%	100,0%
		% of Total	25,6%	6,4%	32,1%
Total		Count	49	29	78
		% within ålder	62,8%	37,2%	100,0%
		% of Total	62,8%	37,2%	100,0%

**Tabell 40: Intresse för kontaktpersonträffar/erfarenhetsutbyte med andra kontaktpersoner och civilstånd**

**civilstånd \* Skulle du vara nitresserad av att delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner?**  
Crosstabulation

			Skulle du vara nitresserad av att delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner?		Total
			ja	nej	
civilstånd	ensamstående	Count	15	11	26
		% within civilstånd	57,7%	42,3%	100,0%
		% of Total	19,2%	14,1%	33,3%
	sambo/gift	Count	27	14	41
		% within civilstånd	65,9%	34,1%	100,0%
		% of Total	34,6%	17,9%	52,6%
	pojke/flickvän	Count	7	4	11
		% within civilstånd	63,6%	36,4%	100,0%
		% of Total	9,0%	5,1%	14,1%
Total		Count	49	29	78
		% within civilstånd	62,8%	37,2%	100,0%
		% of Total	62,8%	37,2%	100,0%

**Tabell 41: Intresse för kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte med andra kontaktpersoner och högsta utbildningsnivå**

**högsta utbildningsnivå \* Skulle du vara nitresserad av att delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner?**  
Crosstabulation

			Skulle du vara nitresserad av att delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner?		Total
			ja	nej	
högsta utbildningsnivå	grundskola	Count	5	2	7
		% within högsta utbildningsnivå	71,4%	28,6%	100,0%
		% of Total	6,4%	2,6%	9,0%
	gymn	Count	19	11	30
		% within högsta utbildningsnivå	63,3%	36,7%	100,0%
		% of Total	24,4%	14,1%	38,5%
	högskola	Count	25	16	41
		% within högsta utbildningsnivå	61,0%	39,0%	100,0%
		% of Total	32,1%	20,5%	52,6%
Total		Count	49	29	78
		% within högsta utbildningsnivå	62,8%	37,2%	100,0%
		% of Total	62,8%	37,2%	100,0%

**Tabell 42: Frekvenstabell: På varför man inte kan/vill delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte**

om nej, varför inte?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	inget behov	13	16,5	48,1	48,1
	tidsbrist	11	13,9	40,7	88,9
	ej intresserad	2	2,5	7,4	96,3
	sjukdom	1	1,3	3,7	100,0
	Total	27	34,2	100,0	
Missing	System	52	65,8		
Total		79	100,0		

## Förbättringar

Tabell 43: Frekvenstabell: Förbättringar som kan underlätta uppdraget

Finns det förbättringar som skulle underlätta för dig i ditt uppdrag som kontaktperson?

		Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	nej	37	46,8	46,8	46,8
	vet ej	8	10,1	10,1	57,0
	ej svar	19	24,1	24,1	81,0
	mer feedback	1	1,3	1,3	82,3
	mer handledning	5	6,3	6,3	88,6
	önskar förslag på aktiviteter	3	3,8	3,8	92,4
	önskar träffa personer med liknande uppdrag	6	7,6	7,6	100,0
	Total	79	100,0	100,0	

## Bilaga 2. Missiv



# GÖTEBORGS UNIVERSITET

*Institutionen för socialt arbete*

***Hej!***

Vi är tre socionomstudenter som går sista terminen vid Göteborgs Universitet. Vi skriver just nu vår C- uppsats och har därför åtagit oss att utvärdera om ni som har uppdrag inom kontaktpersonsverksamheten LSS upplever att ni får stöd, handledning och utbildning i den utsträckning ni skulle vilja ha detta eller om det finns förbättringsområden. Vi har fått vårt uppdrag av kontaktpersonsverksamheten LSS, Göteborgs stad Majorna. Inför detta uppdrag är vi i stort behov av din hjälp och vi skulle därför vara mycket tacksamma om du tog dig tid att svara på frågorna i vår enkät. Vi uppskattar att detta kommer att ta ca 5-10 minuter av din tid i anspråk. Vi har försökt att skapa frågor som är enkla att svara på och hoppas att vi lyckats med detta. Om några frågor är otydliga eller om något annat är oklart får du gärna höra av dig till oss (se våra mailadresser och telefonnummer längst ner på sidan). Vi vill påpeka att ditt deltagande är frivilligt. Den insamlade datan kommer att sammanställas och redovisas i diagram och tabeller i vilka ingen enskild person kan identifieras.

Vi räknar med att kunna sammanställa informationen från alla enkätsvar under november månad, 2007. Därefter kommer vi att vidarebefordra resultatet till kontaktpersonsverksamheten LSS, Majorna som sedan kommer att redovisa resultatet för dig via utskick. C-uppsatsen i sin helhet kommer att finnas tillgänglig vid Göteborgs Universitet fr.o.m. februari 2008 för den som är intresserad.

Din medverkan är viktig för oss och vi vill tacka dig på förhand och hoppas att vårt resultat kan komma att leda till en förbättring av verksamheten!

Använd det portofria svarskuvertet som bifogats.

Vi behöver ha fått ditt svar senast den 31/10 !

Med Vänlig hälsning

Carina Svensson, Maria Ekvall och Rebecka Storfält.

Våra mailadresser:

[carina.s@gbg.bonet.se](mailto:carina.s@gbg.bonet.se)

mobiltel: 0736-853378

[mariaekvall77@hotmail.com](mailto:mariaekvall77@hotmail.com)

mobiltel: 0708405999

[Storfalt3@passagen.se](mailto:Storfalt3@passagen.se)

## Bilaga 3. Enkät

### Enkät

#### *Allmänna frågor:*

1) Ålder?

18-30       31-50       51-

2) Kön?

Man       Kvinna

3) Civilstånd?

Ensamstående     Sambo/Gift     Pojkvän/Flickvän

4) Högsta utbildningsnivå?

Grundskola     Gymnasium     Högskola/Universitet

5) Vad får du din inkomst ifrån? Fyll i ett eller flera alternativ:

Studielån       Förvärvsarbete     Pension  
 Egenföretagare     Bidrag

6) Har du gått den introduktionskurs som kontaktpersonsverksamheten erbjuder?

Ja       Nej

Om nej, varför inte?

.....  
.....  
.....

7) Om ja, uppfyllde introduktionskursen dina förväntningar?

Ja                       Nej

Om inte, vad saknade du?

.....  
.....  
.....

***Uppdraget:***

8) Hur många uppdrag som kontaktperson har du?

1                       2                       3 eller fler

9) Hur mycket tid lägger du i snitt per månad på ditt/ dina uppdrag?

-10                       10-20                       20 timmar eller mer

10) Hur länge har du haft uppdraget som kontaktperson?

Mindre än 1 år                       1-5 år                       6 år eller mer

11) Vet du vad som förväntas av dig som kontaktperson?

Ja                       Nej

Om nej. Vad uppfattar du i så fall som otydligt i uppdraget?

.....  
.....  
.....  
.....

12) Blev uppdraget som du förväntat dig?

Ja                       Nej, lättare                       Nej, svårare

13) Om ditt nuvarande uppdrag upphör, kan du då tänka dig att ta ett nytt?

Ja

Nej

Om nej, varför inte?

.....  
.....  
.....

***Handledning:***

14) Har du någon gång känt att du behöver stöd eller rådgivning i ditt uppdrag?

Ja

Nej

15) Vet du var du skall vända dig om du behöver stöd eller rådgivning gällande ditt uppdrag?

Ja

Nej

Om ja, har du i så fall sökt detta stöd?

Ja

Nej

Fick du det stöd du förväntade dig?

Ja

Nej

Om nej, vad saknade du?

.....  
.....  
.....



16) Skulle du vara intresserad av att delta i kontaktpersonsträffar/erfarenhetsutbyte tillsammans med andra kontaktpersoner?

Ja

Nej

Om nej, varför inte.....

.....

### ***Utbildning***

17) Har du någon gång blivit erbjuden någon utbildning utöver introduktionskursen?

Ja     Nej

Om ja, deltog du?

Ja      Nej

Om nej, varför inte?

.....

18) Är det någon form av utbildning du saknar i ditt uppdrag?

.....

19) Finns det förbättringar som skulle underlätta för dig i ditt uppdrag som kontaktperson?

.....

## Bilaga 4. Påminnelse



GÖTEBORGS UNIVERSITET

*Institutionen för socialt arbete*

### **Påminnelse- utvärdering om kontaktpersonsverksamheten LSS i Majorna**

Hej

Enligt våra anteckningar har du inte besvarat det frågeformulär du fått för en tid sedan. Det är av allra största betydelse för undersökningen att även du svarar. Skulle frågeformuläret ha kommit bort skickar vi här ett nytt. Har du redan svarat kan du bortse från denna påminnelse. Vi är tacksamma om du skickar in frågeformuläret så fort som möjligt.

Med vänlig hälsning, *Carina Svensson, Maria Ekvall, Rebecka Storfält*

