



NY PROFESSIONSROLL MED GAMLA TRADITIONER OCH MODERNA PERSPEKTIV

STÖDPERSONALS INOM LSS UPPLEVELSE OM ARBETE MED
SJÄLVBESTÄMMANDE OCH DELAKTIGHET

JEHONA GJOSHI
JOHANNA JURLANDER

NEW PROFESSIONAL ROLE WITH OLD TRADITIONS AND MODERN PERSPECTIVES

Supportstaff in LSS experience about the work with self-determination and participation

JEHONA GJOSHI
JOHANNA JURLANDER

Gjoshi, Jehona & Jurlander, Johanna. New professional role with old traditions and modern perspectives. Supportstaffs in LSS experience about the work with self-determination and participation. *Degree project in social work, 15 högskolepoäng*. Malmo University: Faculty of health and society, Department of social work, 2019.

Abstract

The aim of this study was to examine what experience supportstaff have about the work with ensuring supportusers self-determination and participation. The purpose is broken down into two main questions, firstly how supportstaff work with self-determination and participation. Secondly what kind of experience the supportstaff have about opportunities and difficulties in the work with ensuring self-determination and participation. We used a qualitative method and gathered data by using thematically open issues interviews. We interviewed seven supportstaff in different parts of Sweden. We used two different theoretical approaches, empowerment and Michael Lipsky's theory about street-level bureaucracy. All informants experienced both difficulties and opportunities in the work to ensure the supportusers self-determination and participation. The informants described how the difficulties can consist of both organizational structures but also in the staff's own approach towards the supportusers. Different working methods, competence and also relationships that are based on trust emerged from the result as opportunities for ensuring the supportusers self-determination and participation. The results of this study is in alignment with previous research, but the study includes new elements for future research.

Keywords: participation, self-determination, disability, autonomy and LSS.

Förord

Vi vill börja med att tacka de informanter som valt att delta i denna studie. Utan er hade denna studie inte varit möjlig, då era upplevelser har utgjort stommen för innehållet i studien. Tack för att ni har delat med er av era tankar, upplevelser och reflektioner!

Vi vill även tacka vår handledare, som har stöttat oss i sammanställningen av studien genom att ha gett oss konstruktiv kritik och tips.

Slutligen vill vi tacka våra familjer som har stått ut med vår frånvaro.

Jehona Gjoshi & Johanna Jurlander

Innehåll

1. Inledning	6
1.1 Problemformulering	6
1.2 Syfte	7
1.3 Frågeställningar	7
2. Tidigare forskning	8
2.1 Sökning efter tidigare forskning	8
2.2 Främjande och hinder av självbestämmande och delaktighet	8
2.2.1 <i>Kompetens och arbetssätt</i>	8
2.2.2 <i>Reflektion och förhållningssätt</i>	10
2.2.3 <i>Organisationen</i>	14
3. Teori	16
3.1 Gräsrotsbyråkrati	16
3.2 Empowerment	17
3.3 Teoretiskt ramverk	19
4. Metod och metodologiska överväganden	22
4.1 Population	22
4.2 Datainsamling	22
4.3 Analysgenomförande	24
4.4 Arbetsfördelning	25
4.5 Forskningsetiska övervägande	25
4.5.1 <i>Informationskravet</i>	25
4.5.2 <i>Samtyckeskravet</i>	25
4.5.3 <i>Konfidentialitetskravet</i>	25
4.5.4 <i>Nyttjandekravet</i>	25
5. Resultat och analys	27
5.1 Svårigheter	27
5.1.1 <i>Organisationen</i>	27
5.1.2 <i>Förhållningssätt</i>	32
5.2 Möjligheter	36
5.2.1 <i>Arbetssätt</i>	36
5.2.2 <i>Relation och tillit</i>	40
5.2.3 <i>Kompetens</i>	41
6. Diskussion	44
6.1 Sammanfattning	44
6.2 Metoddiskussion	44

6.3 Resultatdiskussion	46
6.4 Vidare forskning	47
7. Referenslista	48
Bilaga 1	51
Bilaga 2	52
Bilaga 3	53
Bilaga 4	54

1. Inledning

Avsnittet inleds med en problemformulering för att därefter följas av syfte och frågeställningar som utgör denna studie.

1.1 Problemformulering

Stödet för vuxna personer med intellektuell funktionsnedsättning har under de senaste åren genomgått väsentliga förändringar på grund av fokus på integration och borttagningen av institutionella boendeformer (Pallisera m.fl. 2018). I västerländska samhällen är det numera vanligt med LSS-bostäder och personliga bostadsanpassningar. I LSS-bostäder bor mellan 3-10 personer och stödpersonal¹ finns tillgänglig i olika mån. Enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) ska verksamheter enligt denna lag främja jämlikhet i levnadsvillkor och full delaktighet i samhällslivet, målet ska vara att den enskilde får möjlighet att leva som andra.

Full delaktighet i samhällslivet är en bärande del av LSS värdegrund och verksamheter ska vara grundade på respekt för den enskildes självbestämmande (Socialstyrelsen 2017). I LSS proposition (1992/93:159) står det att en människa med en svår nedsättning aldrig får betraktas som ett föremål för åtgärder, personen ska ses som en individ med rättigheter. Propositionen förklarar även att syfte är att främja den enskildes fulla delaktighet och kräver att inga insatser är isolerade samt kontinuerligt samarbete måste ske mellan insatsgivaren och andra samhällsorgan. Det förklaras i LSS (1993:387) 7 § 2 st att den enskilde ska tillförsäkras goda levnadsvillkor genom insatser som ska varaktiga och samordnade. De allmänna principerna i FN:s konvention om rättigheter för personer med funktionsnedsättning (artikel 3) innefattar fullständigt och faktiskt deltagande samt inkludering i samhället. I FN:s utvecklingsprogram för globala mål, innefattar mål 10.2 att samtliga medlemsländer fram till år 2030 ska möjliggöra och verka för att alla människor, oavsett till exempel kön, ålder, funktionsnedsättning och etnicitet, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet. Även om normalisering och integration har varit den politiska riktlinjen under årtionden upplever personer med intellektuell funktionsnedsättning än idag sociala orättvisor och uteslutning i samhället (Bigby & Wiesel 2011; Tideman, Lövgren & Szönyi 2017). En studie från Australien gjord 2006 framkom det att under en vecka hade 28 % av personer bosatta i en LSS-bostad kontakt med en vän eller familjemedlem utanför den egna bostaden, detta i jämförelse med den övriga befolkningen där siffran var 96 % (Bigby & Wiesel 2011). Trots FN:s allmänna principer och fokus på att alla människor ska få uppleva full delaktighet och självbestämmande, är verkligheten för många helt annorlunda, med brist på val, kontroll och delaktighet (Bradshaw m.fl. 2018). Lewin (2011) beskriver hur LSS ska vara ett politiskt verktyg för att stärka medborgarskapet hos personer med funktionsnedsättningar och att det är stödpersonal som ska verka för att stöd användare² får goda levnadsvillkor.

¹ Fortsättningsvis i studien kommer denna benämning användas för personal som arbetar i LSS-bostaden, som har ansvar att stödja stöd användare i deras dagliga liv och därav direktkontakt med stöd användare.

² Det finns andra benämningar som till exempel brukare eller vårdtagare. I denna studie kommer dock stöd användare härnäst att användas för de personer som bor i LSS-bostaden, som har insatser i enlighet med LSS och daglig kontakt med stödpersonal.

Stödpersonal har en stor betydelse för att möjliggöra välgrundade, självständiga val då de har inflytande i stödandarens dagliga beslutsfattande (Hellzen, Haugenes & Östby 2018; Lewin 2011). För stödandare som har en livsstil som innebär en hälsorisk, har stödpersonal ett stort utrymme för att påverka utan att använda tvång (Hellzen m.fl. 2018). Lewin (2011) förklarar hur det är stödpersonals kreativitet och fantasi som sätter gränser. Stödpersonal förväntas uppfylla många olika arbetsuppgifter som i sin tur ska resultera i ett så " normalt " liv som möjligt utefter stödandarens åsikter och viljor (McConkey & Collins 2010). Emellertid förklarar Lewin (2011) hur det kan finnas en kunskapsbrist bland stödpersonal och intressen som är motstridiga. Lewin (2011) beskriver det som att LSS-värden blir till vackra ord men som aldrig kan använda fullt ut och där värden även kan upplevas stå emot varandra.

Stödpersonal kan hamna i en möjlig konflikt då de upplever sig hantera två motstridiga uppgifter. Deras upplevelse av två motstridiga uppgifter innefattar dels en känsla av vårdplikt som innebär att stödpersonal upplever att de ska skydda stödandare från skada och dels en skyldighet att arbeta för ökad självbestämmande och delaktighet (Hellzen m.fl. 2018). I och med denna konflikt ställs det ökat betydande fokus på stödpersonals kompetens. I LSS beskrivs inte vilken typ av kompetens som är tillräcklig eller önskvärd, däremot framhåller Lewin (2011) vikten av kunskap om LSS värdegrund och där det ständigt måste finnas ett kritisk och reflekterande förhållningssätt. Det har visat sig att stödpersonal som arbetar med människor med svåra funktionsnedsättningar är mindre benägna att arbeta utefter principen om självbestämmande och delaktighet (McConkey & Collins 2010). Hellzen m.fl. (2018) förklarar hur det också finns en ständig risk för att stödpersonal reflekterar och agerar utifrån deras egna personliga åsikter och värderingar. Den kollektiva organisationen beskrivs också ha en stor betydelse för stödandarens hemmiljö, då organisationen och dess resurser avgör för var, när, vad sorts stöd, av vem och hur det ges (Lewin 2011).

Utifrån ovanstående problemformulering uppkommer frågan om hur stödpersonal arbetar med att säkerställa stödandarens självbestämmande och delaktighet. Mot bakgrund av det som har beskrivits och att forskare beskriver stödpersonals tillvägagångssätt som möjligen problematiskt och avgörande för hur LSS-värden förverkligas är denna studies mål att med hjälp av en kvalitativ metod undersöka hur och vilken upplevelse stödpersonal inom LSS-bostäder har om arbetet med självbestämmande och delaktighet.

1.2 Syfte

Syftet med denna studie är att undersöka hur stödpersonal inom LSS-bostäder upplever arbetet med att säkerställa stödandarens självbestämmande och delaktighet.

1.3 Frågeställningar

- Hur arbetar stödpersonal inom LSS-bostäder med självbestämmande och delaktighet?
- Vilka svårigheter och möjligheter upplever stödpersonal i arbetet med att säkerställa stödandarens självbestämmande och delaktighet?

2. Tidigare forskning

Detta avsnitt syftar till att redogöra för kunskapsläget kring arbetet med självbestämmande och delaktighet och ge en bild av forskningsläget.

2.1 Sökning efter tidigare forskning

För att undersöka gällande kunskapsläge och finna relevant tidigare forskning användes databasen "Libsearch". De svenska sökorden som användes var "Funktionsnedsättning", "Intellektuell funktionsnedsättning", "LSS", "Delaktighet", "Självbestämmande", "Självständig", "LSS boende", "Stödpersonal" och "Gruppbostad" i olika kombinationer. Vi använde oss även av engelska sökord som var "Participation", "Grouphome", "Intellectual disability", "Staff", "Self determination" och "Self advocacy" i olika kombinationer. Sökningen valdes också att göras utefter enbart "peer-reviewed" eftersom denna forskning är vetenskapligt granskad före publicering.

2.2 Främjande och hinder av självbestämmande och delaktighet

I litteratur om självbestämmande och delaktighet kan det avläsas olika områden som är ett behov för att kunna just säkerställa självbestämmande och delaktighet, och samtidigt om vad som hindrar dessa. De olika områden som kunde framtas var *Kompetens och arbetssätt*, *Reflektion och förhållningssätt* samt *Organisationen*.

2.2.1 Kompetens och arbetssätt

Berlin Hallrup m.fl. (2018) skriver om hur det ställs särskilda krav på stödpersonal, första linjens chefer och även hela organisationer för att kunna säkerställa att stöd-användare får möjlighet att vara delaktiga i sina vardagsliv. Widerlund (2007) förklarar hur den traditionella professionsrollen har genomgått stora förändringar som emellertid innehåller både gamla rutiner och traditioner, och samtidigt moderna förväntningar utifrån nya perspektiv. Enligt intentioner med LSS är professionellas uppgift inte längre att vårda och skydda, numera består rollen utav att stödja stöd-användare och därför krävs det att stödpersonal bryter den traditionella professionsrollen (Widerlund 2007). För stödpersonal lyfts vikten av kontinuerlig personalutbildning och det behövs fördjupad kunskap och utbildning inom till exempel funktionshinder, lagstiftning (LSS) och pedagogiskt förhållningssätt (Berlin Hallrup m.fl. 2018). Enligt Hermsen m.fl. (2014) är grunden för den professionella rollen att ha intresse för människor och bör därför vara en grund i stödpersonals utbildning (till exempel utbildning i moraliska dilemman, träning i empatiskt förhållningssätt och professionella rollen). Både Widerlund (2007) och Van der Meulen m.fl. (2018) skriver om hur maktrelationen mellan stödpersonal och stöd-användare kan missbrukas och att stödpersonal därför måste förstå sin roll. Om stödpersonal inte förstår sin roll är risken att de börjar arbeta efter egna uppfattningar och styr arbetet efter eget tycke (Widerlund 2007).

För att stödpersonal ska ha rätt kunskap och kompetens skriver både Sandjojo m.fl. (2019) och Bradshaws m.fl. (2018) hur klassrumsbaserad utbildning är viktigt men inte tillräckligt. Praktisk träning (Bradshaws m.fl. 2018) och verbal feedback i det dagliga arbetet (Sandjojo m.fl. 2019) uppges också vara nödvändigt. Van der Meulen m.fl. (2018) förklarar hur det

finns behov av träning i professionellt förhållningssätt samt utveckling av material som kan hjälpa stödpersonal att ha fokus på professionella relationer som bygger på tillit.

Widerlund (2007) skriver om att det ställs stora krav inom en LSS-verksamhet på empatisk förmåga för att kunna förstå stöd användare och deras kommunikation. Samtidigt måste stödpersonal lära sig att kommunicera på ett sätt som stöd användare i sin tur förstår. Beadle-Brown m.fl. (2016) talar också om vikten av att lära sig olika kommunikationsformer, kunskap kan antingen stärka eller minska stöd användares möjlighet till självbestämmande, delaktighet och kontroll över sina egna liv. För att kunna öka stödpersonals kunskap och förståelse över stöd användares behov och önskemål uppges genomförandeplaner en viktig aspekt, då de baseras på stöd användares behov och önskemål (Berlin Hallrup m.fl. 2018). En av stödpersonalen blir "kontaktpersonal"³ och ska då få en djupare förståelse för individens vilja samt behov och sedan formulera genomförandeplanen. Genomförandeplanen ska fungera på det sätt att stöd användare får en direkt möjlighet att vara involverade i hur stöd och service ska ges, och vad det i sin tur ska medföra.

Första linjens chefer framför utifrån chefspositionen att använda sig av tillsyn och förespråka ett reflekterande förhållningssätt i det vardagliga arbetet för stödpersonal, för att i sin tur säkerställa stöd användares självbestämmande och delaktighet. Första linjens chefer beskriver hur de behöver stödja personal i det vardagliga arbetet genom olika strategier för att sedan kunna skapa förutsättningar för stöd användares delaktighet. En av strategierna som uppges är att vara närvarande i själva LSS-bostaden och hjälpa stödpersonal att organisera det dagliga arbetet, för att öka fokus på delaktighet. (Berlin Hallrup m.fl. 2018)

Enligt Bradshaw m.fl. (2018) uppper första linjens chefer utmaningen i att hitta kvalificerad stödpersonal med nödvändig kunskap i att stötta stöd användare gällande till exempel ett utmanande beteende eller stöd användare som har åldrats. Stödpersonal kan sakna kompetens och kunskap för att vägleda och öka stöd användares självständighet och självbestämmande, stödpersonal blir därmed själva ett hinder (Sandjojo m.fl. 2019). Gällande stödpersonals kunskap om olika kommunikationsformer och om hur stöd användare kommunicerar uppstår problem. Egard m.fl. (2016) uppper hur det kan finnas problem med att förstå hur stöd användare kommunicerar och vilket stöd som då behövs. Stödpersonal kan bli osäkra på om det behövs skriftlig eller muntlig kommunikation, om det behövs bilder eller om de ska tolka kroppsspråk (Egard m.fl. 2016). Widerlund (2007) tar upp stödpersonals svårighet i att förstå en stöd användare som inte har en verbal kommunikation och vet då inte vad stöd användare vill. Stödpersonal kan därför sakna tillräcklig kunskap i bemötandet av stöd användare som inte har verbal kommunikation (Widerlund 2007). Enligt Widerlund (2007) finns det en risk att människor med andra sätt att kommunicera osynliggörs och värderas utifrån normen för de som har ett verbalt språk.

Egard m.fl. (2016) lyfter problematiken med att finna en och samma mall eller form av samtalsstöd som ska fungera för alla verksamheter, alla stöd användare och all stödpersonal. Verksamhetens uppdrag skiljer sig åt och så även stöd användares sätt att kommunicera. Ännu en svårighet är att stödpersonal har skiftande utbildningsbakgrund och kunskaper som därför skapar problem gällande hur instruktioner ska formuleras. (Egard m.fl. 2016)

³ Finns även andra benämningar, till exempel kontaktman.

2.2.2 Reflektion och förhållningssätt

En faktor som möjliggör bättre livskvalitet för stöd användare är om insatserna har en stödjande form med fokus på självständighet, självbestämmande och empowerment (Bradshaw m.fl. 2018; Van der Meulen 2018; Hellzen m.fl. 2018). Trots att begreppen är kopplade till mänskliga rättigheter har personer med intellektuell funktionsnedsättning genom historien haft begränsad möjlighet till självbestämmande och kontroll över sina egna liv (Hellzen m.fl. 2018). Stödet för personer med intellektuell funktionsnedsättning har traditionellt varit baserat på att vårdgivaren erbjudit insatser utifrån vad som uppfattats som vårdmottagarens behov av hjälp och mottagaren tar emot den hjälp som erbjuds. De senaste decennierna har det som tidigare nämnt skett en förändring då tidigare fokus var på att vårda och ta hand om stöd användare, som nu istället har övergått till stödja och ge hjälp till självhjälp, så kallat empowerment (Van der Meulen 2018). Hellzen m.fl. (2018) framhåller att det finns en risk för att stödpersonal reflekterar och agerar utifrån egna personliga åsikter och värderingar i mötet med stöd användare. Genom den sociala interaktionen kan stödpersonal antingen förstärka engagemanget för en aktivitet eller öka inaktiviteten (Beadle-Brown m.fl. 2016). Stödpersonal har en stor betydelse för att förmedla vilka möjligheter som stöd användare har. Stödpersonal visar, genom hjälp och uppmuntran, de möjligheter som stöd användare har både i det egna hemmet men även i samhället. Stödpersonal kan direkt styra tillgången till material eller aktiviteter, till exempel genom att låsa eller öppna dörrar, eller indirekt styra genom att ta fram och förbereda material så att stöd användare kan ta del av en aktivitet. Livskvaliteten för stöd användare är starkt beroende av hur stödpersonal tillhandahåller hjälpmedel och stöd som hjälper till att kompensera för funktionsnedsättning (Bradshaw m.fl. 2018). Stödpersonal kan därmed ha en stor betydelse i stöd användares välbefinnande, då de har inflytande i stöd användares dagliga beslutsfattande (Hellzen m.fl. 2018).

Trots fokus på självbestämmande och delaktighet, uppger Berlin Hallrup m.fl. (2018) hur första linjens chefer förklarar hur attityder hos stödpersonal och närmaste familj hindrar självbestämmande och delaktighet för stöd användare. Stödpersonal kan själv bli till hinder då de låter sina egna intressen gå före stöd användares (Kåhlin 2015). Widerlund (2007), Kåhlin (2015) och Berlin Hallrup m.fl. (2018) skriver om hur stödpersonal kan ha arbetat länge på samma arbetsplats och att detta både kan leda till slentrian och att stödpersonal blir motvillig till att ta emot förslag på förändring och att ändra förhållningssätt. Blir stödpersonal motvillig till att ta emot förslag på förändring eller att ändra förhållningssätt minskar fokus på att främja stöd användares delaktighet och självbestämmande. Stödpersonal som arbetat länge inom samma LSS-bostad kan tycka att de redan kunna allt om arbetet, inom arbetsgruppen kan det därför finnas olika synsätt i hur de tillsammans ska arbeta med stöd användare (Widerlund 2007).

Hawkins m.fl. (2011) skriver om hur stödpersonal upplever att de befinner sig mellan två motstridiga arbetsuppgifter, att skydda stöd användare och samtidigt erkänna stöd användares självbestämmande och självständighet. Genom självbestämmande för stöd användare ska stödpersonal visa ett försiktigt och ansvarsfullt förhållningssätt och det ska ges en större frihet gentemot stöd användare (Van der Meulen 2018). I till exempel Nederländerna är det förbjudet med begränsningsåtgärder. Utöver välkända begränsningsåtgärder som isolering och fysiska begränsningsåtgärder, är det även förbjudet med begränsningsåtgärder som leder till att stöd användare måste göra eller sluta göra någonting. Begränsningsåtgärder som kan

göra att stöd användare antingen måste göra eller sluta göra någonting kan till exempel vara angående bestämmelser om vad en ska äta eller dricka, vart en ska gå eller begränsningar gällande läggdags och uppstigning. Precis som Hawkins (2011) beskriver hamnar stödpersonal i en konflikt då de upplevs stå mellan att ge frihet till stöd användare och att skydda stöd användare samt mellan professionellt förhållningssätt och traditionellt omsorgsarbete (Van der Meulen 2018). Denna konflikt kan leda till etiska utmaningar som till exempel kan handla om hur stödpersonal går tillväga och hanterar en situation där en stöd användare inte vill duscha en gång i veckan. Det finns allt mer forskning om välkända begränsningsåtgärder, dock mindre uppmärksamhet angående dagliga begränsningsåtgärder (Van der Meulen 2018).

I studien av Van der Meulen m.fl. (2018) framkom det som huvudresultat att stödpersonal motiverade dagliga begränsningsåtgärder genom att betona stöd användares behov av tydlighet, struktur och säkerhet (till exempel betona behovet av sömn). Begränsningsåtgärder ses som ett sätt att bestämma över stöd användare och att begränsa självbestämmande och möjlighet till delaktighet. Denna typ av bestämmelse är synliga i delar av stöd användares dagliga liv och enligt Van der Meulen m.fl. (2018) uppges det hur föräldrar och stödpersonal ständigt bestämmer över stöd användare. Stödpersonal kan anse att stöd användare är sårbara människor som kan hamna i en allvarlig situation om de inte hindras från vissa situationer. Om stödpersonal inte skulle använda begränsningsåtgärder uppges de att stöd användare hade kunnat äta för mycket, få för lite sömn, kommit i kontakt med mindre bra umgänge och försummat sin personliga hygien. Vissa stöd användare anses äta för mycket samt riskera att bli överviktiga och tillslut inte ha möjlighet att flytta sig. För att kunna hålla stöd användare från dessa faror vill stödpersonal ha ett ansvarsfullt förhållningssätt gentemot stöd användare. Stödpersonal kan ge stöd användare frihet, men är övertygade om att stöd användare inte kan hantera friheten, då deras intellektuella funktionsnedsättning skulle innebära att de inte kan ansvara för sina egna handlingar. För stödpersonal finns det ett ständigt tvivel om de har handlat rätt eller inte och en undran om vad som är det rätta att göra. För stödpersonal sker det en ambivalens där det är svårt att finna en balans mellan att stödja stöd användare och att förbjuda dem från att göra vissa saker. (Van der Meulen m.fl. 2018)

Van der Muelen m.fl. (2018) beskriver ovan hur det finns en svårighet mellan ansvar och rättigheter, om hur stödpersonal ska förhålla sig till den moraliska skyldigheten att vårda sårbara människor och samtidigt låta stöd användare ha självbestämmande. Stöd användare som interagerar med försiktig och uppmärksam stödpersonal känner sig mer accepterade och respekterade. En varm och trygg miljö kan ge stöd användare en känsla av att de tas på allvar och de kan därmed öka sin självständighet och kompetens. Vårdetikens förhållningssätt ökar risken för att stödpersonals och organisationens intresse blir huvudfokus, istället för stöd användares behov och önskemål. Som stödpersonal kan det vara enkelt att sätta förbud för stöd användare att göra vissa saker, istället för att ge dem kontrollerat utrymme för att göra dessa saker. Om fokus inte ligger på stöd användares självbestämmande, utan på förhållandet mellan stödpersonal och stöd användare, kan maktrelationen mellan stödpersonal och stöd användare underskattas. (Van der Meulen m.fl. 2018)

Widerlund (2007) skriver om hur stödpersonal menar att det finns en viss begränsning i hur pass delaktiga stöd användare ska vara då det ska fattas beslut. Trots att stödpersonal har kunskap om stöd användares rättigheter finns det en tveksamhet till om stöd användare ska ha denna rättighet fullt ut. Widerlund (2007) förklarar hur det kan tyda på en klyfta mellan

stödpersonal och stöd användare. Både Widerlund (2007) och Hellzen (2018) beskriver hur stöd användare befinner sig i en beroendeställning och därför finns en rädsla i att uttala en avvikande mening när stödpersonal redan har fattat ett beslut. Hellzen m.fl. (2018) beskriver hur stöd användare uttrycker att de har bott i många olika LSS-bostäder och upplever att de inte får göra vad de vill. Avtalade bestämmelser och insatser för stöd användare som inte blir av, anses enligt stöd användare ske regelbundet. Stöd användare uppger ett behov av att hålla överenskommelser gällande till exempel tid. Att säga emot eller säga nej till stödpersonal uppges som problematiskt, även om de inte tycker om all stödpersonal så måste de göra som personalen önskar. Stöd användare upplever att stödpersonal ofta har bråttom och ser gärna att de fokuserar på att vara lugnare. Hellzen m.fl. (2018) förklarar att stöd användare kan hantera ett brutet avtal genom negativa känslor men som maskeras genom att de bibehåller ett positivt yttre. Stöd användare kan vilja försvara stödpersonal, trots att stödpersonal inte utförde en insats som var överenskommen. Stöd användare kan alltså försvara stödpersonal, trots att det är på bekostnad av sin egen självständighet och självbestämmande (Hellzen m.fl. 2018).

Widerlund (2007) förklarar hur stöd användare kan ha stor respekt för delar av personalgruppen och av denna anledning vill de inte framföra samtliga önskemål för att inte såra stödpersonal. Stöd användare kan ha som vana att andra bestämmer över dem, de kan ha en saknad av att lära sig att föra sin talan och därav kan det finnas en saknad av självförtroende. Hellzen m.fl. (2018) skriver hur stöd användare kan vilja säga nej till stödpersonal men att de genom sina liv blivit disciplinerade till att säga ja och att snällt lyda. Det kan vara ett möjligt sätt för hur stödpersonal använder sin position och utövar makt, dock sker detta eventuellt omedvetet. Stödpersonal hade kunnat fokusera på empowerment och att bemöta stöd användare som självständiga människor och respektera deras självbestämmande (Hellzen m.fl. 2018). Stödpersonal är ofta positiva till att stöd användare får mer delaktighet, emellertid finns det samtidigt en rädsla över att stöd användare ska börja bestämma för mycket och att detta skulle då innebära att stöd användare kan komma till skada eller ge negativa konsekvenser för de övriga i organisationen (Widerlund 2007). Stöd användare kan ha en möjlighet att välja vem som ska hjälpa en, däremot finns det en rädsla hos personalen att stöd användare ska börja "köra" eller "styra" dem (Widerlund 2007).

Enligt Widerlund (2007) finns det en rädsla hos stödpersonal om att det innebär mer arbete för dem om de låter stöd användare bli delaktiga i frågan om vem som ska hjälpa dem. Stödpersonal uttrycker att de känner ett stort ansvar för stöd användare och inte vill att de ska komma till skada. Stödpersonal kan uttrycka att inte alla stöd användare förstår konsekvenser av sina beslut och då kommer stöd personals roll med upplevelse av att ha ansvar för dem i konflikt med stöd användares önskemål. Personer som tar del av LSS-insatser är inte en homogen grupp utan består av människor med olika individuella behov, detta innebär att det ställs höga krav på stödpersonal att kunna arbeta utifrån individuella behov och önskemål. Svårigheten uppkommer då med känslan av att ha ansvaret för att en stöd användare inte ska komma till skada och samtidigt ge stöd användare möjlighet att bestämma. Det är svårt för stödpersonal att ha en balansgång mellan att ha ett flexibelt arbetssätt för att ge stöd användare möjlighet till delaktighet och självbestämmande samt att samtidigt arbeta strukturerat. Hellzen m.fl. (2018) framhåller vikten av att bryta ner barriärer och hitta nya vägar för att ge personer med intellektuell funktionsnedsättning möjlighet att göra egna val. Stödpersonal antar ofta att personer med svårare intellektuell funktionsnedsättning inte är benägna till att veta vad de vill ha. Stödpersonal kan även ha en selektiv syn på samspelet med stöd användare då kommunikationen med stöd användare, då själva kommunikationen dem

emellan antingen får uppmärksamhet eller ignoreras. Istället för att stödpersonal ska beordra och få stöd användare att "lyda", bör stödpersonal ha som mål att öka sin förståelse för stöd användares egna åsikter och därmed ge stöd användare möjlighet till ökat självbestämmande. I arbetet för ökat självbestämmande och delaktighet framhåller Hellzen m.fl. (2018) och Hawkins m.fl. (2011) hur en måste låta individer ta risker. Bradshaw m.fl. (2018) framhåller hur ett professionellt förhållande med en etiskt personlig relation mellan stödpersonal och stöd användare är ett nödvändigt villkor för kvalitet. En konsekvens av det stöd som stödpersonal ger är individuella skillnader och beteenden som är oundvikliga.

Berlin Hallrup m.fl. (2018) skriver om hur första linjens chefer uppger att för att kunna skapa förutsättningar för delaktighet skapar de strukturer för att underlätta för ett tillförlitligt förhållande mellan personal och stöd användare. Detta skapas genom att säkerställa att stödpersonal har ett visst ansvar och tillräckligt med tid för att lära känna stöd användare. För att kunna underlätta för delaktighet uppger första linjens chefer att stödpersonal behöver utveckla ett förhållande med stöd användare som grundar sig på tillit. Enligt första linjens chefer är tillit avgörande för stöd användares självförtroende och att förhållandet grundat på tillit är nödvändigt. Första linjens chefer beskriver hur arbetet inte skulle fungera om tillit saknas. Hermsen (2014) skriver att för att kunna bygga en professionell relation grundat på tillit behövs ett intresse för människor och en lust att lära känna varandra. Tillit ger stöd användare en känsla av trygghet och att de kan lita på stödpersonal. Egard m.fl. (2016) skriver om relationens betydelse för att skapa delaktighet och för att genomföra insatser. Det betonas som viktigt att lära känna stöd användare och att de skapar förtroende för stödpersonal. Frågan diskuteras om hur stödet ska utföras på samma sätt oavsett vilken relation stödpersonal har till stöd användare och oavsett hur väl stödpersonal känner stöd användare. Genomförandeplan beskrivs som en form av arbetsbeskrivning för stödpersonal och att det är ett sätt för att stöd användare ska kunna få det stöd som stöd användare är berättigad till, samt att stödet ska utföras på ett sätt som fungerar bra för stöd användare. Fördel med genomförandeplan är att omsorgsarbetet som utförs blir mindre personberoende och något som förklaras som "omsorgskontinuitet oberoende av personalkontinuitet", vilket innebär att det inte ska vara avgörande vilken stödpersonal som arbetar utan att insatserna ska utföras på samma sätt av alla medarbetare. Egard m.fl. (2016) ställer dock frågan om i vilken grad som stödpersonal egentligen är utbytbar. Stödpersonal och stöd användare balanserar mellan att förhålla sig formellt och informellt, de markerar gränser.

Hermsen m.fl. (2014) skriver om hur stödpersonal anser att kvaliteten av stödet ökar när stödpersonal klarar av att hålla ett lämpligt avstånd och när detta avstånd anses ingå i den professionella rollen. Stödpersonal som Hermsen m.fl. (2014) beskriver berättar om svårigheten att kunna förklara för en stöd användare varför hen inte bjöd in stöd användaren till sin födelsedagsfest, då stöd användaren bjöd in stödpersonal till sin. Stödpersonal försöker inte bli för personlig, stödpersonal berättar inte om det personliga livet när en inte mår så bra, då det inte ska vara som en börda för stöd användare. Samtidigt uppger stödpersonal att de vet nästan allting om stöd användare och det kan ibland ses som orättvist, dock handlar det om att vara professionell. Van der Meulen m.fl. (2018) förklarar hur maktrelationen mellan stödpersonal och stöd användare kan missbrukas och därför finns det behov av träning i ett professionellt förhållningssätt och att utveckla material som kan hjälpa stödpersonal i att ha fokus på professionella relationer som bygger på tillit. Alla människor behöver uppmärksamhet, förtroende och en känsla av delaktighet och självbestämmande. Genom att

skapa ett förhållande grundat på tillit där stöd användare får självbestämmande, behandlar stödpersonal stöd användare med rättvisa (Van der Meulen m.fl. 2018).

Att utmana stödpersonals antaganden och fördomar när det till exempel handlar om etiska dilemman och att ha ett reflekterande förhållningssätt lyfts också som viktigt (Berlin Hallrup m.fl. 2018). Det är viktigt att ge stödpersonal möjlighet till att reflektera, till exempel över vilka alternativ som finns tillgängliga för att kunna ta reda på vad en stöd användare utan verbal kommunikation vill ha. Stödet som stödpersonal ger stöd användare ska bidra till goda levnadsvillkor (Egard m.fl. 2016). Stöd användare ska ges möjlighet att utvecklas och möjligheter till självbestämmande och delaktighet. Behov finns av att stödpersonal förhåller sig till frågor om vad som innebär att "leva som andra" och andra tillhörande frågor. Widerlund (2007) skriver dock om hur det verkar finnas en brist kring hur stödpersonal reflekterar över vad begreppen egentligen betyder, vilket antyder att stödpersonal inte har reflekterat över hur de ska arbeta för att nå de olika målen inom LSS.

Egard m.fl. (2016) skriver om hur mål och delmål i genomförandeplanen kan vara svåra att formulera. I sådana fall där specifika mål saknas är den övergripande målsättningen med LSS "möjlighet att leva som andra", vilket är en bred och omfattande målsättning och vilket leder till frågor och diskussioner kring vad som är normalt och vilka normer och värderingar som ska vara vägledande i detta. Olika aspekter av normalitet och normer kommer upp som exempelvis normer kring kön och ålder, normer kring kärlek och sexualitet, normer kring ett aktivt och hälsosamt liv samt normer kring beteende och uppförande. Andra aspekter av normalitet som nämns är vad som är normala intressen, drömmar, utseende, klädsel, sysselsättning och dygnsrytm. Stödpersonal ställs inför frågor kring vad de ska stödja stöd användare i att göra samt vad de ska sträva efter att stöd användare ska undvika. Egard m.fl. (2016) uppger att det framkommer att stödpersonal förhåller sig till vad stöd användare tycker, men även till vad de själva tycker samt till vad stöd användares anhöriga tycker. I formuleringen vad insatser enligt LSS ska innehålla förekommer det tydligt att stödet ska göra det möjligt för människor med funktionsnedsättning att leva ett aktivt liv, men möjligheten till aktivt och hälsosamt liv kan bli en norm och kännas som ett krav. Frågan uppkommer om hur mycket aktiviteter som kan vara rimligt för en person och om det är godtagbart att inte vilja. Insatser enligt LSS är frivilliga och bygger på den enskildes självbestämmande, stöd användare har rätt att tacka nej till olika insatser och aktiviteter. Det finns som tidigare nämnts en balansgång mellan att ena sidan respektera den enskildes rätt till självbestämmande och andra sidan omsorgen om stöd användares välbefinnande. Det är en svår balansgång och stöd användare kan känna sig tvingade att genomföra aktiviteter som stödpersonal har planerat. Återkommande är svårigheten att förhålla sig till människors rätt till självbestämmande och samtidigt deras beroende av omgivningens stöd. Det finns ingen korrekt lösning på dilemman men det är viktigt att konflikten synliggörs och uppmärksammas samt att personal ges tillfälle till att reflektera. (Egard m.fl. 2016)

2.2.3 Organisationen

För att stödpersonal ska kunna ge rätt stöd åt stöd användare och främja självbestämmande och delaktighet, har cheferna en central roll (Bradshaw m.fl. 2018). Bradshaw m.fl. (2018) förklarar att för stödpersonal förefaller det som viktigt att få praktiskt ledarskap, där en som chef föregår som exempel, coachar och utvärderar hur stödpersonal agerar genom tillsyn och möten. Berlin Hallrup m.fl. (2018) skriver dock om hur första linjens chefer generellt känner sig ensamma och saknar nödvändig tid, tid som de egentligen vill använda till att utveckla

personals kompetens. Första linjens chefer beskriver att när de ansvarar för flera LSS-bostäder, inte har tid till att utföra utvecklingsidéer som de har, till exempel att genomföra delaktighetsmodellen. Första linjens chefer beskriver även hur de inte längre har tid till att följa upp saker och hur det finns en brist på en vision i den övergripande förvaltningen. Detta kan i sin tur leda till frustration och chefer saknar förståelse och stöd från den övergripande ledningen. Politiska beslut, som till exempel att anställda ska få arbeta heltid trots att chefer inte ser det behovet, styr verksamheter och chefer upplever att de inte kan fokusera på att till exempel främja delaktighet för stöd användare. Bradshaw m.fl. (2018) framhåller också första linjens chefers utmaningar, däribland ett ansvar för flera verksamheter. Första linjens chefer uppger att den största utmaningen är finansiering och budgetnedskärningar. För att hålla nere budgeten får chefer antingen ha ansvar flera olika verksamheter eller vara chef mellan olika förvaltningar (Bradshaw m.fl. 2018). Detta leder i sin tur till brist på tid för chefer att utföra sitt ledarskap, varvid de för över uppgifter (som egentligen är chefens ansvar) till stödpersonal. Stödpersonal kan därmed ha mindre tid till stöd användare. Stödpersonal berättar om hur de anser att de administrativa kraven tar av den tid som ska gå till stöd användare (Hermsen m.fl. 2014). För att fortfarande kunna tillgodose stöd användares behov av stöd behöver stödpersonal se över tidschemat. Tidsbrist uppges bero på ökad arbetsbelastning och mål som ska uppfyllas. Det är inte längre möjligt att förverkliga stöd användares önskemål och tillgodose behov. Många organisationer fungerar nuförtiden som företag där det finns ett behov av kostnadsminskning, samtidigt som det finns ett fokus på att förbättra konsumenternas val (Hermsen m.fl. 2014).

Hermsen (2014) skriver att stödpersonal anser att det finnas ett större krav på att arbetet ska gå snabbt än att tillgodose stöd användares behov och att ha direktkontakt. Detta anses hindra professionella relationer och är ett hot för kvaliteten av det stöd som ges då det finns både mindre tid och pengar. Stödpersonal går från att vara "stödexperter" med sina egna yrkeskompetenser till att arbeta med att implementera organisationens riktlinjer. Det finns även organisatoriska begränsningar där en som stödpersonal har minskade möjligheter att erbjuda stöd då det råder personalbrist eller begränsad arbetstid. En stöd användare som är i behov av stöd för att resa sig ur sängen, kan behöva stanna i sängen tills morgonpersonal börjar. Som stöd användare måste en förhålla sig till organisationen, organisationen anpassar sig på så sätt inte utefter stöd användare. Stödpersonal anger hur brist på tid är en av de största hindren för stöd användare att bli självständiga och få ett ökat självbestämmande (Sandjojo 2019). Har stödpersonal inte tillräckligt med tid finns det en överhängande risk att de tar över uppgifter då de anser att de kan göra det snabbare, men där stöd användare egentligen själv hade kunnat utföra uppgiften. Har stödpersonal däremot tillräckligt med tid kan de använda denna tid till att utveckla stöd användares färdigheter eller lära ut nya färdigheter. Det kan även finnas en osäkerhet i arbetsgruppen att arbeta utefter nya riktlinjer och att det finns få tillfällen för personal att ha gemensamma diskussioner om hur de ska arbeta (Widerlund 2007). Det finns ett behov av att ha den övriga organisationens stöd och det visar sig genom att erbjuda kurser, workshops och konferenser (Hermsen 2014). Genom detta sätt känner en sig lyssnad på och tagen på allvar. Det uppges finnas en brist på organisationer som arbetar för att utvecklas, dock kan stöd användare bli direkt gynnade av en organisation som arbetar för att ändra synen på människor med intellektuell funktionsnedsättning (Hermsen 2014).

3. Teori

De teorier vi har valt att använda oss av och som kommer att användas för att besvara syfte och frågeställning presenteras i detta avsnitt. Vi inspireras av Michael Lipskys teori om gräsrotsbyråkrati. När en person blir beviljad insats enligt LSS blir personen en stöd användare i ett byråkratiskt system. Stödpersonal och stöd användare agerar i ett ramverk som är större än de enskilda individer och som påverkas av omgivande faktorer och strukturer. Stödpersonals handlingsutrymme bestäms av aktuella lagar och regler vilket i sin tur påverkar stöd användares inflytande. Den byråkratiska organisationens struktur påverkar individens utrymme och delaktighet, därför är teorin om gräsrotsbyråkrati relevant. Vidare kommer vi även att använda oss av teori om empowerment, då empowermentens tankegångar har lett fram till LSS. Teori om empowerment kommer att användas i denna studie för att förstå hur dessa principer har fått genomslag i praktiken.

3.1 Gräsrotsbyråkrati

Uttrycket gräsrotsbyråkrati kommer från det amerikanska ordet "street-level bureaucracy". Termen introducerades av Michael Lipsky och idéerna som Lipsky lade fram har därefter utvecklats till en teori om gräsrotsbyråkrater. (Johansson 2007)

Lipsky (2010) använder begreppet gräsrotsbyråkrat i sin teori för att förklara offentligt anställda tjänstemän som arbetar i direkt kontakt med medborgare, och som har ett arbete där de kan påverka stora delar av människors liv. Dessutom har de avsevärd handlingsfrihet i utförandet av arbetsuppgifter. Lipsky (2010) förklarar att en gräsrotsbyråkrati är en kostnadsfri uppbyggnad där den anställde ska hantera många klienter och den vänder sig till allmänheten som kan få tillgång till kostnadsfri hjälp, dock med begränsade resurser. Många motstridiga målsättningar beskrivs också vara utmärkande för gräsrotsbyråkratier. Professioner som socialarbetare och vårdpersonal är exempel på gräsrotsbyråkrater enligt Lipsky (2010). Gräsrotsbyråkraternas arbetsplats är den offentliga organisationen. Varje myndighetsorganisation är en hierarki där olika skikt har olika uppgifter och strukturer (Johansson 2007). Lipsky (2010) och Johansson (2007) skriver om att de tjänstemän som har den direkta kontakten med organisationens klienter tillhör i de flesta fall de nedre skikten i hierarkin. Trots att denna personalkategori kan vara omfattande och kan finnas i stor mängd varierande verksamhetsområden så arbetar den personalkategori ändå under liknande villkor.

Johansson (2007) beskriver i sin bok *Vid byråkratins gränser* Lipskys två kriterier. *Workers who interact directly with citizens*, den direkta kontakten med medborgarna avser han sker ansikte mot ansikte mellan tjänstemän och klient som är tids- och rumssammanfallande. Dock påpekar Johansson (2007) att det finns olika typer av klientkontakt som kan exempelvis ske per telefon. Det huvudsakliga är dock att gräsrotsbyråkraternas arbetar med enskilda fall. Det andra momentet som finns i Lipskys (2010) definition är handlingsfriheten i fullgörandet av arbetsuppgifterna. Gräsrotsbyråkrater karaktäriseras av stort handlingsutrymme vid bedömning och bestämning av hjälpen som deras organisation har att erbjuda samt i vilken utsträckning (Lipsky 2010). Handlingsfriheten är dock långt ifrån ovillkorlig (Johansson 2007). Gräsrotsbyråkraternas befinner sig dels i den lägre skikten i en organisationshierarki och utsätts därmed för krav som kommer uppifrån samt att det är en förutsättning att klienten

förvandlas till fall för att gräsrotsbyråkraten ska kunna arbeta med dem. Gräsrotsbyråkrater är emellertid beroende av klienter då det är gräsrotsbyråkraters arbetsuppgift att konfronteras med organisationens klienter samt att det är gräsrotsbyråkrater som möter de enskilda fallen som är i form av levande människor. Det ställs två krav på gräsrotsbyråkrater, att dels lyssna på stödandvändares krav på service som personen är i behov av och dels att förhålla sig till organisationens krav som styrs av lagar ramar och regler. Eftersom att det är organisationen som ställer krav på gräsrotsbyråkrater, måste individen anpassas (Johansson 1997). Gräsrotsbyråkrater ges ett visst handlingsutrymme på grund av att det inte går att förutsäga en gräsrotsbyråkrati som har till uppgift att arbeta med människor (Lipsky 2010). Handlingsutrymmet som gräsrotsbyråkrater ges är emellertid begränsat.

Johansson (2007) skriver vidare om att Lipsky utgår från konflikten mellan personligt och organisationsstyrt beteende. Gräsrotsbyråkrater har ena sidan ett förhållande byggt på inneboende motsättningar och andra sidan vissa resurser att sätta in för att kunna försvara sig mot organisationens krav på byråkratiskt beteende (Johansson 2007).

Det är organisationen i helhet som också har en inverkan på gräsrotsbyråkraters arbete (Johansson 2007). Organisationen är ett sätt att öka handlingskapacitet på, vilket menas med att det genom organisationen går att åstadkomma saker som den enskilde inte klarar av på egen hand. Detta erhålls genom resurser och samordning av aktiviteter. Det finns motsättningsfyllda förhållandet mellan individ och organisation, vilket leder till att organisationen måste bygga på kontroll i form av krav. Det är därmed denna kontroll som leder till permanenta maktrelationer. Den ökade handlingskapaciteten ses av organisationsperspektivet som ett resultat av delegering. Problemet blir dock att organisationen samtidigt som den ger handlingsförmåga genom delegering, även måste försöka binda upp gräsrotsbyråkraternas befogenheter till den ledningsmakt som befogenheterna tillhör. Detta innebär att individerna som befinner sig i organisationen måste rätta sig efter organisationens krav. Medlemmens beroende av organisationen utgör grunden för organisationens makt över den. (Johansson 2007)

Johansson (1997) påpekar att faktorer som tidsbrist, information och resursbrist gör att arbetet inom den människobehandlande sektorn inte kan utföras enligt de högsta standarderna för varje enskilt fall. Istället skapas rutiner och praxis som underlättar och förenklar för gräsrotsbyråkrater att utföra arbetet. Trots att beslut som fattas av gräsrotsbyråkrater kan påverka den enskildes liv på många sätt så har det blivit en norm att ha många stödandvändare vilket påverkar kvalitén på behandlingen och insatser (Lipsky 2010). Resursbrist som gräsrotsbyråkrater ofta upplever kan vara i form av personalbrist. Det kan handla om att det finns brist på personal på arbetsplatsen eller att personal saknar utbildning eller erfarenheter (Lipsky 2010).

3.2 Empowerment

Askheim (2007) beskriver hur ordet empowerment består av tre delar: styrka, makt och kraft. Empowerment är ett relativt modernt begrepp som började användas i en sporadisk omfattning på 1920-talet (Askheim & Starrin 2007). Det var inte förrän i slutet av 1970-talet som empowerment började användas på allvar, då i samband med diskussioner om lokal utveckling och social mobilisering. Som en motreaktion gentemot myndigheters synsätt att vissa individer inte tycktes veta sitt eget bästa och skulle hållas i strama tyglar uppstod

empowerment. Empowerment kopplas idag ofta samman grupper som anses vara utsatta i samhället, till exempel personer med funktionsnedsättning, personer med missbruksproblematik eller personer med utländsk bakgrund (Askheim & Starrin 2007). Tengland (2004) lyfter problematiken med att det inte finns en tydlig motsvarighet till ordet empowerment i det svenska språket. Begreppet empowerment kan dock relateras till någonting positivt och kan härledas till människans innersta önskan om att vi vill ha något att säga till om, vi vill ha makt och kontroll över vår egna livssituation (Askheim & Starrin 2007; Starrin 2000).

Behovet av makt kan kopplas till människans behov av att känna sig respekterad och känna att en får sin röst hörd (Starrin 2000). Enligt Starrin (2000) är kontrasten till empowerment till exempel hjälplöshet, maktlöshet, initiativlöshet, hopplöshet och en känsla av utanförskap. Utifrån empowerment ses människan i grunden som ett handlande subjekt som vill och vet sitt bästa (Askheim 2007). Empowerment utgår utifrån en positiv människosyn (Askheim 2007) och enligt Payne (2002) samt Starrin (2000) har begreppet empowerment sina rötter i Humanismen som grundar sig på människans medvetna förmåga att fatta beslut och att själv tänka. En motpol till empowermentorienterade tankemodellen är den paternalistiska tankemodellen (Starrin 2007). Den paternalistiska tankemodellen bygger på en syn där framförallt utsatta människor inte är kapabla till att förstå vad som är bäst för dem. Ett förhållningssätt som bygger på paternalism tillåter inte att stödandare har en egen vilja eller att de ska få ha önskemål. För stödandare som bor på ett LSS-boende kan det leda till att stödandare inte har något att säga till om då stödpersonal anser sig veta hur stödandare ska leva sina liv. Personalgrupper som använder detta förhållningssätt ger det oftast för att skydda och hjälpa stödandare, men det leder till att stödandare måste anpassa sig utefter rådande rutiner (Starrin 2007). Empowerment främjas då situationer består av tillit, trygga relationer samt gemenskap. Ett förhållningssätt som utgår från den empowermentorienterade tankemodellen gör att den enskilde känner sig respekterad, sedd och hörd. Genom ett sammanbindande språk förstärks den enskildes självkänsla, då genom uppmuntrande, medkännande, bekräftande och aktivt lyssnande. Detta till skillnad från den paternalistiska tankemodellen som har ett separerande språk och som förminskar stödandares självbestämmande, genom ett språk som är dömande, predikande och skambeläggande (Starrin 2007).

Strävan mot empowerment är att stärka inflytande och makt över både sin livssituation och vid stöd och hjälpinsatser (Hansson 2005). Människor som befinner sig i en maktlös position ska genom empowerment stärkas så att de får tillräcklig kraft för att kunna ändra de villkor som gör att de befinner sig i en maktlös position och för att de ska kunna komma ur maktlöshet (Askheim 2007). Empowerment handlar om att skapa aktiviteter och tillvägagångssätt som ska stärka människors självkontroll, människor ska få större kunskap och färdigheter samt mer självförtroende. Även Payne (2002) beskriver hur empowerment har ett mål som består av att människor ska bli hjälpta till att se sig själva som "orsaksagenter" när det gäller att finna lösningar på problem. Stödpersonal ska in sin tur se sig själv som någon som har färdigheter och kunskap och som den enskilde i sin tur kan använda sig av. I det problemlösande tillvägagångssättet ska stödpersonal se sig som en jämlik partner och skapa ett horisontellt förhållande (Payne 2002).

Tengland (2007) förklarar hur empowerment både kan ses som ett mål men även som ett medel/tillvägagångssätt för att uppnå något. Tengland (2007) framhåller även hur det finns

åtminstone sex viktiga områden som påverkar en människas liv och livskvalitet. Har en person möjlighet att påverka de sex områden som består av hemmet, hälsan, nära relationer, arbetet, fritid och sina egna värderingar så ökar individens empowerment. Som tidigare nämnt innebär empowerment att ha kontroll (Starrin 2000) och denna kontroll ska innebära att individen har möjlighet att kunna påverka, förändra och avsluta till exempel tillvägagångssätt och tillstånd (Tengland 2007). Genom att den enskilde får ett ökat självbestämmande får personen en ökad empowerment. Att personer får en ökad kunskap kan leda till empowerment, då kunskap som innebär att personer kan få en ökad kontroll över de områden som påverkar livskvaliteten. En individs empowerment kan även påverkas av de politiska beslut som fattas, till exempel beslut om ekonomi eller utökad utbildningsmöjlighet. Tengland (2007) menar hur empowerment kan ses som ett medel/tillvägagångssätt, då mellan stöd användare och professionella. Det finns dock en maktobalans där professionella tror sig veta vad som är problemet och kommer sedan med en lösning, däremot behöver professionella släppa en del av makten, kontrollen och inflytande som ett tillvägagångssätt. Den professionella måste istället samarbeta med stöd användare, då stöd användare själv ska formulera problem och sedan finna lösning. Utgångspunkten är att stöd användare ska stärkas i sitt inflytande angående formulering över sitt eget hjälpbehov (Rønning 2007). Om de professionella däremot styr utifrån sina egna önskemål och intressen försämrar stöd användares maktposition. Idag har stödpersonal emellertid en känsla av en dubbel roll där de upplever att de både ska ge stöd användare hjälp till självständighet men samtidigt kontrollera dem (Rønning 2007).

Askheim & Starrin (2007) framhåller hur det finns en lång väg kvar innan det sociala arbetet kan stödja stöd användares empowerment. Det framkommer även hur stöd användare upplever skam och förödmjukelse i mötet med professionella. Det finns också en obalans mellan krav om besparingar och effektivisering samt hänsyn till stöd användares rättigheter. Rønning (2007) beskriver hur det finns en risk med att stöd användare får vara delaktiga så länge som deras synpunkter inte avviker och går i konflikt med de professionellas. De professionella kan inte acceptera att stöd användare kommer i konflikt med dem eftersom de professionella ska representera systemet och tillvarata systemet och nå de politiska målsättningar. Skulle stödpersonal acceptera stöd användares synpunkter kan de ses som odemokratiska då stödpersonal är underställda den demokratiskt folkvalda ledning, som inte bara har ansvar för enskilda stöd användares behov utan även för helheten. Skulle stöd användare ha möjlighet att fatta beslut som har budgetmässiga konsekvenser så finns det argument för att det i sin tur skulle till en oacceptabel brist på förutsägbarhet. Frågan är i vilken grad de professionella egentligen vill förändra sin roll och dela med sig av sin makt (Askheim & Starrin 2007). Inom socialt arbete menar Starrin (2000) att finns tre förhållningssätt som bör beaktas: hänsyn till stöd användares självbestämmande (uppmuntra delaktighet), stärka den enskildes tillit till sin egna förmåga att avgöra vilka insatser som är nödvändiga, samt att arbeta för att röja hinder som missgynnar personers delaktighet i samhället.

3.3 Teoretiskt ramverk

Under de senaste decennierna har det som tidigare nämnt skett en förändring av den professionella rollen där stödpersonal inte längre ska arbeta efter att "vårda" stöd användare, insatserna ska nu ha en stödjande form med fokus på bland annat självbestämmande och empowerment (Bradshaw m.fl. 2018; Van der Meulen 2018; Hellzen m.fl. 2018). Emellertid kan en utifrån teori om gräsrotsbyråkrati se att det ställs krav på gräsrotsbyråkrater, i detta fall

stödpersonal, att både lyssna på stödandvändares krav på service men även på organisationers krav. Tidigare nämnt framhöll Johansson (1997) hur arbetet inom den människobehandlande sektorn inte kan utföras enligt den högsta standarden på grund av faktorer såsom resursbrist. Eftersom det är organisationen som ställer krav på gräsrotsbyråkraten måste individen anpassas (Johansson 1997), vilket står emot teorin om empowerment där det är stödandvändare som själv ska formulera sitt stödbehov (Rønning 2007) och stödpersonal ska släppa makten och kontrollen.

Van der Meulen (2018) beskriver som tidigare nämnt hur en individs empowerment även kan påverkas av de politiska beslut som fattas, till exempel beslut om ekonomi. Askheim & Starrin (2007) förklarar hur det också finns en obalans mellan krav på besparingar och effektivisering, samt hänsyn till stödandvändares rättigheter. De två teorierna: empowerment och gräsrotsbyråkrati, sammanfaller och detta utgör motivering till de valda teoretiska utgångspunkterna för denna studie. Finns det inte tillräckligt med resurser inom organisationer, såsom tillräckligt med tid och personal, begränsas stödpersonals möjlighet att arbeta utefter empowerment. Stödpersonal kan inom organisationer uppleva tidsbrist, vilket i sin tur kan leda till att stödpersonal fortare vill utföra arbetet, och därmed utför insatser som stödandvändare egentligen hade kunnat utföra eller åtminstone vara delaktig i. Finns det däremot tillräckligt med resurser inom organisationer så har stödpersonal möjlighet till ett ökat fokus på att arbeta utefter empowerment, då de till exempel kan låta stödandvändare vara delaktiga i insatser. De organisatoriska strukturer som finns i gräsrotsbyråkratier kan således påverka stödpersonals arbete med empowerment.

I studiens del om tidigare forskning skrev Hellzen m.fl. (2018) om en ständig risk det finns i att stödpersonal agerar utifrån personliga åsikter i mötet med stödandvändare. Agerar stödpersonal efter egna åsikter går det emot empowerment och bygger snarare på den paternalistiska tankemodellen där stödandvändare inte få ha en egen vilja (Starrin 2007). Berlin Hallrup m.fl. (2018) förklarade som tidigare nämnt om hur attityder hos stödpersonal kan hindra stödandvändares delaktighet och självbestämmande. Stödpersonals attityder och förhållningssätt kan hindra delaktighet och självbestämmande genom att stödpersonal till exempel har arbetat länge på samma arbetsplats och blir motvillig att ta emot förslag på förändring eller kan tycka sig redan kunna allt om arbetet (Widerlund 2007; Kählin 2015; Berlin Hallrup m.fl. 2018). Blir stödpersonal motvillig att ta emot förslag på förändring eller redan anser sig kunna allt om arbetet kan det innebära att stödandvändare inte har något att säga till om då stödpersonal anser sig redan veta hur stödandvändare bör leva sina liv (Starrin 2007). I tidigare forskning går det även läsa om hur stödpersonal kan anse stödandvändare vara sårbara människor och hamna i en allvarlig situation om de inte hindras från vissa situationer (Van der Meulen m.fl. 2018) och detta förhållningssättet kan återigen kopplas till den paternalistiska tankemodellen. I avsnittet om empowerment förklarade Starrin (2007) att stödpersonal använder det paternalistiska förhållningssättet då de kan vilja skydda stödandvändare, men där det istället leder till att stödandvändare måste anpassa sig efter rådande rutiner. Detta går emot empowerment.

Den tidsbrist som uppges finnas inom gräsrotsbyråkratier (Johansson 1997) visar sig i tidigare forskning då första linjens chefer bör coacha och utvärdera hur stödpersonal agerar genom tillsyn och möten (Bradshaw m.fl. 2018), men där första linjens chefer uppges att de saknar nödvändig tid som de hade velat använda för att utveckla stödpersonals kompetens (Berlin Hallrup m.fl. 2018). Teori om gräsrotsbyråkrati kan också relateras till tidigare

forskning då första linjens chefer måste förhålla sig till politiska beslut, såsom att anställda ska få arbeta heltid styr verksamheter och då första linjens chefer uppger att de inte hinner fokusera på att till exempel främja delaktighet för stöd användare (Berlin Hallrup m.fl. 2018). Att det finns många motstridiga målsättningar beskrivs som utmärkande för gräsrotsbyråkratier (Lipsky 2010) och kan därför visa sig i första linjens chefers uppgift att förhålla sig till organisationers olika krav.

För att hålla nere budget uppges första linjens chefer behöva ha ansvar för flera verksamheter, vilket leder till att deras ledarskap påverkas negativt då det skapas en tidsbrist och att de måste föra över uppgifter till stödpersonal (Bradshaw m.fl. 2018). Hermsen m.fl. (2014) beskrev i tidigare forskning att många organisationer fungerar som företag där det finns behov av kostnadsminskning och inte finns möjlighet att förverkliga stöd användares önskemål och tillgodose behov. Att stöd användares behov och önskemål inte går att tillgodose kan relateras till hur Johansson (1997) beskriver arbetet inom gräsrotsbyråkratier, där arbetet inte kan utföras i enlighet med den högsta standarden på grund av just resursbrist.

4. Metod och metodologiska överväganden

Detta avsnitt beskriver hur svar har sökts på studiens frågeställningar. Nedan presenteras en redogörelse för det metodval och urval som har gjorts samt studiens tillförlitlighet och begränsningar. Nedan följer även det tillvägagångssätt som har använts och hur det insamlade materialet har bearbetats och hanterats. Sist i avsnittet finns en beskrivning av de etiska överväganden som har gjorts.

4.1 Population

Urvalet var utifrån syfte och frågeställningar målinriktat till stödpersonal inom LSS-verksamhet. Utifrån studiens syfte och frågeställningar togs därav kontakt med yrkesverksamma som ansågs vara relevanta. För att komma i kontakt med stödpersonal inom LSS-bostäder togs den första kontakten med verksamhetschefer. För att öka chansen att få tag på intervjupersoner togs det kontakt med 13 olika verksamhetschefer. Ett informationsbrev skickades via mail där vi introducerade oss och beskrev vad vi kommer att skriva om. Populationen är stödpersonal som arbetar inom LSS-boenden, med avgränsning till södra Sverige. Vi har intervjuat stödpersonal som arbetar i tre olika kommuner. Vi såg inte att det var relevant att avgränsa området vidare utan såg det snarare som en fördel då det finns en chans att få olika svar och perspektiv.

För att finna intervjupersoner använde vi internet, och sökte på kommuners hemsidor efter kontaktuppgifter till verksamhetschefer. När vi valt ut verksamhetschefer kontaktade vi dem via mail genom att skicka informationsbrevet. Av 13 utvalda verksamhetschefer, var det sju som inte svarade på vårt mail. Sex verksamhetschefer svarade att de skulle ta kontakt med stödpersonal i LSS-bostäderna för att fråga om de ville delta och bli intervjuade. Sju personer svarade sedan att de ville delta. Intervjupersonernas yrkestitlar inom LSS-bostäderna var olika, som exempelvis undersköterska och stödpedagog. Dock var det gemensamt att all stödpersonal arbetar inom LSS-boenden.

4.2 Datainsamling

Kvalitativ intervju valdes som tillvägagångssätt då syftet är att undersöka personals tankar och upplevelser. Valet av kvalitativ metod innebär att en försöker få en djupare förståelse och tolka det empiriska materialet som är valt att undersökas (Bryman 2011).

Det var sju tematiskt öppna intervjuer som gjordes med personer som arbetar inom LSS-bostäder enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade. Till intervjuerna förbereddes en intervjuguide (se bilaga 2) som innehöll sju stycken ämnen som var baserade på studiens syfte och frågeställningar. Intervjuguiden fungerade som ett stöd under intervjuernas gång för att hålla intervjuerna inom studiens syfte och frågeställningar. Sex intervjuer spelades in och transkriberades för att därefter kunna analysera det empiriska materialet i förhållande till tidigare forskning och teori. En av de sju informanterna godkände inte att bli inspelad och då antecknades det istället vad informanten berättade. Valet av tematiskt öppna intervjuer valdes på grund av att intervjupersoner relativt fritt skulle kunna utforma svar och ge en djupare förståelse för ämnet. Valet av intervjuform gav

intervjupersoner möjlighet att, inom ramen för de angivna ämnen, tala fritt. Att ha en intervjuguide grundat på ämnen gjordes då studiens syfte var att fånga intervjupersoners egna uppfattningar och berättelser. Under intervjun ställdes till exempel följdfrågor eller sonderingsfrågor, för att som Aspers (2011) påpekar, få en djupare förståelse vid behov samt för att kunna klargöra om vi har förstått exakt vad informanterna ville förmedla.

Samtliga intervjuer genomfördes på intervjupersonernas arbetsplatser, eftersom att detta underlättade för dem. Intervjuerna varade i cirka 45 minuter till en timme, och skedde ansikte mot ansikte. Efter godkännande av intervjupersonerna spelades intervjuerna in och efter intervjuerna transkriberades de. Intervjuerna spelades in för att vi skulle kunna lyssna på intervjuerna igen, vidare för att underlätta transkribering och enligt vad Bryman (2011) framhåller öka tillförlitligheten i studien. Att spela in intervjuer kan dock enligt Bryman (2011) även tillföra en nackdel, då det finns en risk att intervjupersoner blir självmedvetna om att de spelas in. Intervjupersoner kan bli självmedvetna om att de spelas in och de ord som de säger kommer att lyssnas på igen. Vi upplevde viss nervositet hos vissa informanter när samtalet började spelas in. Ibland upplevde vi även att informanterna i vissa situationer inte ville uppge detaljerade svar samt att de tittade på diktafonen i vissa situationer. Att spela in intervjuer kan dock samtidigt öka studiers tillförlitlighet eftersom de exakta ord som intervjupersoner använder kan transkriberas och forskare kan i sin tur höra igen både vad som sägs och hur det sägs (Bryman 2011). Inspelning av intervjuer minskar även risk för avbrott under intervjun då forskaren inte behöver hinna skriva ner allt som sägs och detta bidrar därför till en mer öppen dialog under intervjuns gång. Vi upplevde att det var betydligt enklare att vara med i samtalet och ställa följdfrågor på ett naturligt sätt när vi inte behövde anteckna allt som sades. Det var däremot svårare att få all information på papper med intervjun där informanten inte ville bli inspelad. Av dessa ovan nämnda förklaringar ansågs det vara av större vikt att spela in det intervjupersonerna berättade för att kunna ha större fokus på att just lyssna på vad de berättade.

Det insamlade materialet analyserades kontinuerligt i förhållande till tidigare forskning, detta medför enligt Bryman (2016) i sin tur en ökad tillförlitlighet. Bryman (2016) framhåller även hur det finns fyra kriterier som bestämmer tillförlitlighet. De fyra kriterierna är följande: pålitlighet, konfirmering, överförbarhet och trovärdighet (Bryman 2011). Pålitlighet innebär att forskningsprocessens samtliga faser redogörs och finns tillgänglig. Forskaren ska inte heller påverka forskningen som görs utan kunna behärska sina värderingar, vilket i sin tur är innebörden av konfirmering. Överförbarhet innebär att studiens resultat kan tillämpas på andra kontexter, då genom att forskaren ger fylliga beskrivningar och att detta sedan kan förse andra med en databas som de själva kan bedöma hur pass överförbara resultaten är till annan miljö (Bryman 2016).

I denna studie har tillförlitligheten beaktats på så sätt att det har framförts en transparent metodgenomgång och som även visar på hur etiska riktlinjer har följts. I studiens bilagor går det att finna intervjuguide, informationsbrev och samtyckesblankett för att på så sätt skapa en transparens. I samtliga redogörelser har utgångspunkt varit i relation till tidigare forskning, teorier eller själva empirin och därav har egna värderingar kunnat uteslutas. Överförbarhet kan vara svårt att förhålla sig till då studiens syfte och resultat grundas på informanternas egna upplevelser, emellertid är det informanter från olika kommuner.

4.3 Analysgenomförande

Utifrån studiens metodologiska ansats är tematisk analys vald som analysmetod. Bryman (2011) förklarar att den vanligaste formen av kvalitativ data är tematisk analys. En tematisk analys går ut på att skapa ett index av centrala teman och underteman som därefter skrivs upp i en matris med fall och variabler. Teman och underteman är resultatet av noggrann läsning som författaren läser flera gånger av de utskrifter som data. Det som fås fram tillämpas sedan på data som vidare organiseras i kärnteman. Datan visas sedan i termer av underteman i matris för vart och ett av fallen (Bryman 2011).

Vi delade upp de inspelade intervjuerna som skulle transkriberas. Aspers (2011) förklarar hur transkribering görs för att kunna producera en text som kan användas i analys. Efter att de inspelade intervjuerna transkriberats så läste vi grundligt igenom all transkriberad material och de anteckningar som vi hade gjort. Transkriberingen har lästs ett flertal gånger för att analysera vilka huvudteman och underteman som vi ansåg var relevanta utifrån studiens syfte, frågeställningar och tidigare forskning. För att inte bli för låst i studiens syfte och förförståelse använde vi oss även av en mer öppen synvinkel, då vi gick igenom om det fanns andra relevanta begrepp eller annan information som intervjupersonerna uppgav.

Utifrån studiens syfte och frågeställningar fann vi två huvudteman. Informanterna pratade om svårigheter och möjligheter som de upplever i arbetet, därav identifierades två huvudteman *Svårigheter* och *Möjligheter*. För att kunna skapa en djupare analys gick vi igenom vart huvudtema för sig och markerade de citat som kunde delas upp i olika underteman. Genom detta sätt kunde vi finna underteman. Samtliga informanter pratade om svårigheter kopplat till organisationer där de förklarade att faktorer som personalbrist och tidsbrist kan vara något som hindrar arbetet med självbestämmande och delaktighet. *Organisationen* blev därmed ett av de underteman i huvudtemat *Svårigheter*. Av de transkriberade intervjuerna och anteckningar som gjordes i samband med intervjuerna gick det att se att informanter talade om att stödpersonals tyckande kan vara en svårighet i arbetet då stödpersonal kan reflektera och agera utifrån deras egna åsikter. Av det som beskrevs identifierades undertemat *Förhållningssätt* som ingår i huvudtemat *Svårigheter*.

Ett centralt undertema som samtliga informanter talade om var att det finns olika arbetssätt som de använder i det dagliga arbetet, för att arbeta med att säkerställa självbestämmande och delaktighet. Att de kommunicerar med stöd användare, har husmöten samt genomförandeplanen är exempel på de återkommande variabler som framträdde vid den tematiska analysen. Undertemat *Arbetssätt* identifierades som ingår i huvudtemat *Möjligheter*. Under noggrann läsning av insamlad data kunde vi se att informanter återkommande talade om relationer, samt att stöd användare ska känna tillit är av central vikt för att säkerställa självbestämmande och delaktighet. Ord som “trygg”, “relation” och “tillit” var återkommande. Undertemat *Relation och tillit* identifierades. Vidare talade samtliga informanter om vikten av rätt kompetens. Ord som “särskilt krav”, “utbildning” och “kontinuerlig personalutbildning” var återkommande. Undertemat *Kompetens* identifierades.

I avsnitt resultat och analys det med en tabell som tydligt visar samtliga teman. För att göra det ännu tydligare för läsare förklaras med en kort mening samtliga teman, då med en kort beskrivning om vad undertemat handlar om (se sida 27).

4.4 Arbetsfördelning

All litteratur har lästs av båda två och vi har använt oss av ett webbaserat dokument där vi har kunnat arbeta samtidigt samt följa varandras arbete. Vi båda har läst igenom allt som har skrivits för att ändra, ta bort eller lägga till. Vid samtliga intervjutillfällen har vi båda två deltagit, däremot delat upp materialet för transkribering då vi ville spara tid. Efter transkribering har vi båda läst igenom samtliga transkriberingar för att gemensamt ta fram huvudteman och underteman.

4.5 Forskningsetiska övervägande

Vetenskapsrådet (2002) redogör för fyra olika etiska forskningskrav då det genomförs en studie. Nedan redogörs det för hur de olika forskningsetiska aspekterna har beaktats.

4.5.1 Informationskravet

Samtliga intervjupersoner erhöll ett informationsbrev (se bilaga 1) och i enlighet med informationskravet har intervjupersonerna fått information om hur studien i stora drag genomförs, syftet med studien, var publicering kommer att ske och även ett förtydligande om att delta i form av intervju är helt frivilligt och deltagande kan när som helst avbrytas. Detta i enlighet med informationskravet (Vetenskapsrådet 2002).

4.5.2 Samtyckeskravet

Samtyckeskravet innebär att det ska inhämtas samtycke från deltagare vid en undersökning (Vetenskapsrådet 2002). Deltagarna i studien ska själva få bestämma om de ska medverka. Deltagarna ska även få bestämma om att hur länge de vill medverka, på vilket sätt och om de vill avbryta sin medverkan. I samband med intervjuerna användes en samtyckesblankett (se bilaga 4) där det tydligt framgick att deltagande är frivilligt och kan när som helst avbrytas utan motivering.

4.5.3 Konfidentialitetskravet

Bryman (2011) förklarar att genom användning av fingerade namn går det att uppfylla konfidentialitetskravet, dock att det trots ej utesluter möjligheten till identifikation. För att minska risken för igenkänning bestämde vi därför att i resultat och analys kalla intervjupersonerna för informanterna och med förkortningen IP1 till IP7 där förkortningen IP står för intervjuperson.

Uppgifter om alla de som deltar i studien sker i enlighet med konfidentialitetskravet förvaras så att obehöriga inte kan ta del av dem (Vetenskapsrådet 2002). För att skydda intervjupersonerna integritet har allt material som inkommit avidentifierats, samt har inga identifieringsbara uppgifter har utlämnats offentligt. De har förvarats på USB-minne som varit inlåst i ett skåp.

4.5.4 Nyttjandekravet

Studien har även beaktat Vetenskapsrådets (2002) krav på nyttjande och därav har intervjupersonerna fått information om att allt material som framkommit ur studien endast kommer att användas i själva studien för att besvara syfte och frågeställningar. Informanterna

har vidare informerats om att inspelningen kommer att förstöras när denna studie är klar. Enligt nyttjandekravet ska all information om enskilda personer endast användas för forskningsändamål (Vetenskapsrådet 2017).

5. Resultat och analys

I denna del av studien redovisas resultatet av utsagor från intervjuerna som speglar hur stödpersonal som arbetar på LSS-bostäder upplever arbetet med att säkerställa stödandvändares självbestämmande och delaktighet. Vi kommer i detta avsnitt att besvara och analysera våra frågeställningar. Avsnittets ambition är att belysa de aspekter och perspektiv av empirin som anses vara betydelsefulla och centrala i förhållande till syftet med studien. Resultatet som kommer att redovisas i detta avsnitt har tematiskt kategoriserats utifrån vad som framkommit av intervjuerna. Varje undertema analyseras i förhållande till tidigare forskning och teoretiska utgångspunkter.

Två huvudteman har identifierats, där huvudtema *Svårigheter* har två underteman och huvudtema *Möjligheter* har tre underteman. Dessa framgår av tabell x, Teman och underteman (se nedan).

Tabell X: Teman och underteman

Huvudtema	Undertema	Beskrivning
Svårigheter	Organisationen	Organisatoriska strukturer som påverkar arbetet med självbestämmande och delaktighet
	Förhållningssätt	Stödpersonals förhållningssätt till stödandvändares självbestämmande och delaktighet
Möjligheter	Arbetsätt	Arbetsätt som möjliggör självbestämmande och delaktighet
	Relation och tillit	Betydelsen av relation och tillit för stödandvändares självbestämmande och delaktighet
	Kompetens	Stödpersonals formella kunskap samt kunskap om stödandvändares vilja/behov

5.1 Svårigheter

Inom huvudtemat *Svårigheter* identifierades två underteman: (1) *Organisationen*; organisatoriska strukturer som påverkar arbetet med självbestämmande och delaktighet, och (2) *Förhållningssätt*; stödpersonals förhållningssätt till stödandvändares självbestämmande och delaktighet.

5.1.1 *Organisationen*

Ett undertema som framkom ur huvudtemat *Svårigheter* var *Organisationen* och tar upp informanternas upplevelse om svårigheten att säkerställa stödandvändares självbestämmande och delaktighet på grund av organisatoriska strukturer, som bestod av bland annat personalbrist och arbetsfördelning. Informanter berättar bland annat att stödandvändare inte

kan bestämma eller vara delaktiga i valet av stödpersonal som ska stödja en under dagen på grund av hur tillgången av personal är strukturerat inom boendet:

“Det går inte att genomföra helt.. vill den inte ha hjälp av personal.. om man kan inte tillgodose med någon annan..för vi jobbar ibland ensamma och vi är i princip nästan aldrig mer än två...(…) Går inte alltid att ändra... vill man inte ha den personalen då får man avböja den insatsen.” (IP1)

“Med tanken på att vi jobbar själva här så finns inte det valet. Så det har de inte.” (IP4)

Vidare uppger flera informanter att stöd användare inte heller kan vara delaktiga i att bestämma vem de önskar ha som kontaktpersonal, alltså vilken stödpersonal de önskar ska ha det övergripande ansvaret. Svårigheten ligger i att, precis som ovan, organisera arbetet och fördela arbetet så att det blir jämt för stödpersonal:

“ (...) Man blir tilldelad en kontaktpersonal och vi har pratat om det ganska mycket i verksamheterna om det här om självbestämmande över sitt eget liv och då självbestämmande över att kunna välja vilken personal jag vill jobba med (...) För när det då kommer personal eller personer som kanske gillas av många så får den personen för mycket arbete och det blir inte bra rent praktiskt och rent schemamässigt om man hade haft det valet.” (IP4)

I citaten ovan framkommer informanternas upplevelse om svårigheten att säkerställa stöd användares självbestämmande och delaktighet på grund av organisatoriska strukturer där det framkom hur stöd användare inte får vara delaktiga i valet av stödpersonal på grund av just de organisatoriska strukturerna. Att stöd användare inte får vara delaktiga i beslut om till exempel kontaktpersonal kan analyseras utifrån Lipskys (2010) teori om gräsrotsbyråkrati. Lipsky (2010) framhåller just hur gräsrotsbyråkrater (i detta fall stödpersonal) dels måste lyssna på stöd användares behov, men också förhålla sig till organisationens krav. Johansson (1997) beskriver hur organisationen ställer krav på gräsrotsbyråkrater och att individen då måste anpassa sig därefter, detta kan vara en anledning till varför stöd användare inte får vara delaktiga i beslutet om stödpersonal som informanterna uppger. Informanterna uppger att de inte kan tillgodose enskilda stöd användares val av stödpersonal, kontaktpersonal eller spontana aktiviteter dels på grund av personaltillgång men även på grund av tidsbrist. Johansson (1997) påpekar just hur faktorer som tidsbrist, information och resursbrist gör att arbetet inom människobehandlande sektorn inte kan utföras enligt de högsta standarder för varje enskilt fall och vilket i detta fall kan ses i stödpersonals arbete med självbestämmande och delaktighet. Utifrån tidigare forskning förklarar Hermsen m.fl. (2014) hur stödpersonal inte har möjlighet att förverkliga stöd användares önskemål på grund av den tidsbrist som finns.

Beskrivet ovan identifierades att flera informanter uppger att det finns svårigheter i att utföra spontana aktiviteter med de stöd användare som behöver stöd, på grund av personalbrist:

“Asså det beror ju på vilken tid..Ehh.. på dygnet. Asså skulle det typ ske efter kanske två...Så är det jättesvårt... På grund av att det inte finns nog av personal. Så skulle

någon fråga på kvällen så är det att personen får åka själv. Eh.. inte om de inte skulle godkänna att boka in någon extra personal, nä..” (IP6)

“Som när det flytta in en ny brukare, då fick vi förklara att tyvärr kan du inte handla den dag som du gjort förr, nu är det andra som bor här och de har ju redan sina handlingsdagar och tider (...) Det handlar om att vi inte är tillräckligt med personal...Alla fasta insatser som de har, asså de grundläggande behoven, de ska ju ske först. Jag kan ju inte säga till exempel, ja men jag går och shoppar med dig och sen så får inte någon annan hjälp med att laga mat.” (IP5)

Ur resultatet framkommer det även att flera informanter framhåller hur reflektion är en viktig del i arbetet, men att på grund av den tidsbrist som finns i organisationen så upplever informanterna att det inte finns tid till reflektion. Informanterna uppger:

“Nej, vi får inte tid till reflektion, men asså jag tycker det är viktigt att personalen kan sitta tillsammans, ostört, och prata om svårigheter, motgångar, så att man kan hjälpas åt. Genom att diskutera olika etiska dilemman så hade vi kunnat väcka en annan syn på saker.” (IP6)

“Det är sånt man saknar (...) Däremot så i och med att vi jobbar själv så har man inte den kollegiala reflektionen tillsammans direkt. Utan då får man hitta en annan form för det vilket vi inte har gjort än här utan vi... Vi får ju försöka hinna med det på APT när vi träffas alla liksom.” (IP4)

Ur tidigare forskning går det att se hur det finns stor betydelse av reflektion (Berlin Hallrup m.fl. 2018) och även informanterna belyser vikten av reflektion. Av resultatet kan det dock läsas hur informanter uppger att stödpersonal inte ges tid till reflektion utan tidsbrist leder till att reflektion bortprioriteras. Återigen går det att koppla till vad Lipsky (2010) och Johansson (1997) framhåller om gräsrotsbyråkratens uppgift att hålla sig till organisationens krav och av den tidsbrist som finns inom organisationer.

Den tidsbrist som finns inom organisationen visar sig enligt fyra av informanterna även i mötet med sin verksamhetschef. Fyra av informanterna förklarade hur svårigheterna bestod av att verksamhetschefen hade en tidspress och de upplevde att verksamhetschefen inte hade tid för stödpersonal. Samtliga informanter uppger hur verksamhetschefer inte är med i planeringen av det dagliga arbetet.

“Samtidigt som man inte hade velat ha en chef som är på plats varje dag, man vill ju kunna utföra sitt arbete självständigt och att chefen ska lita på att man utför ett bra arbete, så vill jag ha en chef som är mer närvarande än nu. Som chef har du huvudansvaret för boendet, då blir det konstigt om du inte är på plats, hur ska du då förstå personalens och brukarnas situation? Man märker ju hur mycket cheferna har att göra, man vill inte vara till en börda.” (IP7)

“Alla chefer som jag har haft, förutom med en, har kontakten varit låg, man pratar knappt med dem och det känns som de lägger över allting på oss och antar att vi ska fixa grejer, man tänker ska jag verkligen ringa chefer (...) Jag upplever väl det som att de har för mycket saker som de måste göra.” (IP5)

Den tidsbrist som informanterna upplever i organisationerna visar sig inte bara i valet av stödpersonal och möjligheten till aktivitet och reflektion, tidsbrist visar sig även i mötet med verksamhetschef och övriga professioner. Bradshaw m.fl. (2018) förklarar i tidigare forskning om att verksamhetschefer har en central roll för att stödpersonal ska kunna ge rätt stöd åt stödandvändare och främja självbestämmande och delaktighet. Stödpersonal ser behov av chefer som föregår med gott exempel, coachar och utvärderar hur stödpersonal agerar genom tillsyn och möten (Bradshaw m.fl. 2018). Berlin Hallrup m.fl. (2018) beskrev dock hur verksamhetschefer saknar nödvändig tid, tid för att till exempel följa upp saker eller arbeta med olika utvecklingsidéer. Även informanterna beskrev verksamhetschefer som inte har tid, informanterna uppgav till exempel hur de upplever chefen som stressad och att som stödpersonal behöver de förklara snabbt och inte vill vara till en börda. Informanter uppgav också hur de vill ha en chef som kan vara mer närvarande. Berlin Hallrup m.fl. (2018) beskrev hur verksamhetschefer ansåg att de behövde stödja personal i det vardagliga arbetet genom olika strategier för att kunna skapa förutsättningar för stödandvändares självbestämmande och delaktighet och även informanterna anser att detta behövs men att det inte sker.

Tidigare forskning framhöll behov av en närvarande verksamhetschef som arbetar med strategier och metoder för att kunna skapa förutsättningar för stödandvändares delaktighet och självbestämmande. Utifrån resultatet kan man dock se att det inte sker i praktiken och därav frågan om stödandvändares självbestämmande samt delaktighet verkligen blir respekterade. Bradshaw m.fl. (2018) beskrev också hur tidsbrist för verksamhetschefer drabbar deras ledarskap och att chefer då fick föra över uppgifter till stödpersonal. Att verksamhetschefer lägger över arbetsuppgifter till stödpersonal beskrev även en av informanterna om. Informanten förklarar hur det känns som att verksamhetschefer lägger över allt på dem som stödpersonal, vilket i sin tur kan problematiseras om det ses till vad informanterna tidigare har berättat om den tidsbrist som stödpersonal själv upplever.

Två informanter framhåller hur de upplever att tidsbrist syns i kontakten med sjuksköterskor. De två informanter beskriver hur sjuksköterskornas tidsbrist leder till att stödpersonals ansvar utökas då sjuksköterskor överför arbetsuppgifter till dem.

“Inte så bra. Jag känner väl att dem.. hur ska jag förklara.. amen oseriöst. Dyker ej upp, dem gör inte sitt jobb, de lägger över ansvarsuppgifter på personalen, på boendet. De förenklar allt till sig själva.” (IP6)

“Mycket av arbetsuppgifterna som de tidigare haft ansvar för har nu blivit vårt ansvar som personal på boendet. Jag upplever det som att de helst inte vill komma i kontakt med brukarna, i alla fall så lite som möjligt (...) Man vet att de är stressade och har väldigt mycket att göra, men jag tycker det är synd för det blir inte kvalitet.” (IP7)

Som beskrivet i problemformulering av studien framgår det ur LSS-propositionen (1992/293:159) hur syftet är att främja den enskildes fulla delaktighet och därför kräver att inga insatser är isolerade utan att det måste ske ett kontinuerligt samarbete mellan olika samhällsorgan. Informanter beskrev dock hur de kan uppleva sjuksköterskor som inte dyker upp, att även de uppfattas som stressade och att de lämnar över arbetsuppgifter till stödpersonal.

En informant uppger hur tidsbrist kan leda till att stödpersonal slutar arbeta utefter stödandarens självbestämmande och delaktighet, då det finns en risk att stödpersonal anser det gå fortare om stödpersonal själv utför insatsen. Informanten uppger, för att kunna möjliggöra stödandarens delaktighet behövs det låta det ta tid, tid som inte alltid finns.

“(…) När jag började på arbetsplatsen var det så att alla brukare gick ut med sina sopor, förutom en som sitter i rullstol och det är bara för att den inte kan gå ut med de själv för att man måste öppna en grind för att komma ut och öppna lådan till sopgrejen, men det betyder ju inte att personen inte kan slänga soporna, det betyder ju bara att en personal måste följa med (…) Men om personalen gör det så går det ju så snabbt, till skillnad om man ska först motivera och sedan gå med den och göra det.”
(IP5)

Informant 5 beskrev hur tidsbrist kan leda till att stödpersonal slutar arbeta efter stödandarens delaktighet och självbestämmande eftersom det går snabbare om stödpersonal själv utför insatsen. I citatet ovan uppgav informanten exemplet om en stödandare som använder rullstol och som skulle slänga sopor men där stödpersonal utförde insatsen själv eftersom det både kan ta tid att först motivera stödandare och sedan följa med för att öppna grind och lock till soptunnan. I tidigare forskning beskrev Sandjojo (2019) just hur stödpersonal uppger tidsbrist vara det största hindret för stödandarens delaktighet och självbestämmande, då eftersom om stödpersonal inte har tillräckligt med tid finns det en stor risk att stödpersonal tar över uppgifter eftersom att det går snabbare. Emellertid hade det varit en insats som stödandare själv hade kunnat göra eller vara delaktig i. Detta tillvägagångssätt går helt i motsats till vad som förespråkas inom empowerment, då borde arbetas utefter att stärka stödandarens inflytande vid stödinsatser (Hansson 2005) och skapa tillvägagångssätt som gör att människor får ökade färdigheter (Askheim 2007). Sandjojo (2019) beskrev hur stödpersonal som har tillräckligt med tid kan arbeta med att utveckla stödandarens färdigheter eller lära ut nya. Starrin (2000) beskrev hur det inom socialt arbete bör arbetas för att röja de hinder som missgynnar personers delaktighet.

Återkommande i resultat och analys går det att se hur organisatoriska strukturer skapar svårigheter för stödpersonal i arbetet att säkerställa stödandarens självbestämmande och delaktighet. Lipsky (2010) beskriver hur gräsrotsbyråkraten ges handlingsutrymme och det har framkommit både i problemformuleringen av studien och i tidigare forskning om stödpersonals möjlighet att arbeta med självbestämmande och delaktighet (Lewin 2011). Lipsky (2010) förklarar dock även hur gräsrotsbyråkraternas handlingsutrymme är mycket begränsat där även gräsrotsbyråkratier har begränsade resurser, vilket kan ses utifrån informanternas upplevelser. Organisatoriska strukturer påverkar därmed hur stödpersonal kan arbeta med självbestämmande och delaktighet. I teoridel om empowerment förklarar även Askheim & Starrin (2007) hur socialt arbete har en lång väg kvar att gå innan det kan stödja stödandarens empowerment eftersom det finns en obalans mellan krav om besparingar och effektivisering och samtidigt hänsyn till stödandarens rättigheter. I problemformulering av studien kan det läsas om hur Lewin (2011) beskriver att den kollektiva organisationen har en stor betydelse för stödandarens hemmiljö då organisationen och dess resurser avgör för var, när, vad för sorts stöd, av vem och hur det ges. Precis som Lewin (2011) beskriver kan vi utifrån informanternas upplevelser se hur organisatoriska strukturer i praktiken skapar svårigheter för att säkerställa stödandarens självbestämmande och delaktighet.

Sammanfattningsvis går det att se hur det inte är organisationen som anpassar sig utefter stödandare, det är stödandare som måste anpassa sig efter den organisatoriska strukturen. Det går att se hur organisatoriska strukturer på så sätt skapar svårigheter för stödpersonal i arbetet med att säkerställa stödandares självbestämmande och delaktighet.

5.1.2 Förhållningssätt

Detta undertema tar upp hur stödpersonal upplever svårigheter i att säkerställa stödandares självbestämmande och delaktighet på grund av stödpersonals förhållningssätt gentemot stödandare. Stödpersonal som arbetat länge på samma arbetsplats uppgavs av informanter kunna utgöra en svårighet då denna personal inte vill ändra sitt förhållningssätt gentemot stödandare, arbetet blir slentrian och förespråkar sitt egna tycke före stödandares vilja.

“Jag tror generellt att många har svårt med att vara på samma arbetsplats för länge, för man fastnar. Man fastnar i gamla beteenden, gamla mönster, man har ganska svårt att följa med en brukares utveckling när man redan vet vad de inte har kunnat (...) är man då för länge på samma tror jag att man lätt fastnar i det. Så generellt tror jag det är nyttigt att flytta på sig.” (IP4)

“Personal som arbetat för länge på samma boende börjar oftast tycka att det sätt som de gör på är det bästa sättet, personalen börjar bortse från brukarens egna vilja och det blir som att den personalen vet vad som är bäst för brukaren och vill inte ändra sitt sätt.” (IP7)

Utifrån citaten av informanter och vad som framkommit av de resterande intervjuer går det att se hur informanter uppger att stödpersonal som arbetat många år i samma verksamhet kan innebära svårigheter med att säkerställa stödandares delaktighet och självbestämmande då personal förhåller sig till sitt eget tyckande snarare än stödandares vilja. Informanterna beskrev till exempel hur det är lätt att fastna i samma rutiner och att stödpersonal inte vill hitta nya arbetssätt. Informanterna uppgav som ovan beskrivet hur stödpersonal som arbetat länge inom samma boende börjar bortse från stödandares egna vilja eftersom stödpersonal anser att det sätt som de arbetar på är det bästa sättet. Precis som informanterna berättar kan en läsa i tidigare forskning om hur Widerlund (2007), Kåhlin (2015) och Berlin Hallrup m.fl. (2018) beskriver hur stödpersonal som arbetat länge på samma arbetsplats kan leda till slentrian men också till att stödpersonal blir motvillig till att ta emot förslag på förändring och att ändra förhållningssätt. Stödpersonal själv och framförallt personal som arbetat länge inom samma boende kan skapa svårigheter med att säkerställa stödandares självbestämmande och delaktighet. Att stödpersonal som arbetat länge inom samma verksamhet blir motvillig att ta emot förslag på förbättring eller förändring av förhållningssätt går emot stödandares empowerment. Starrin (2007) förklarar hur den empowermentorienterade tankemodellen innebär ett förhållningssätt som grundar sig i att den enskilde blir respekterad, sedd och hörd.

Informanter uppger att personals tyckande också kan utgöra en begränsning gällande självbestämmande och delaktighet för stödandare:

“Det kan ha varit att personal har varit lite för burdus, lite för mycket pekpinnar. De bor inte här för att vi ska fostra dem, detta är ju deras hem. Du måste ju tänka på att ‘jag jobbar ju i deras hem’. Det tänket har inte alla haft. Där har det varit diskussioner, vi är ju i deras hem, du kan inte bete dig så. Och vi ska ju jobba med lågaffektivt bemötande, så man kan ju liksom inte skrika till en brukare, ta ton. Det är ju då du ska in med ditt lågaffektiva bemötande. Så där har vi haft diskussioner, ja. Så det har varit personal som har jobbat lite mer fostrande, och ja... skrikit till.” (IP2)

Hellzen m.fl. (2018) beskriver hur det finns en risk att stödpersonal reflekterar och agerar utifrån deras egna personliga åsikter och värderingar. Skulle stödpersonal utgå från sina egna personliga åsikter och värderingar står det helt i motsats till empowerment där stödpersonal istället ska samarbeta med stöd användare, då stöd användare själv ska formulera problem och sedan finna lösning (Tengland 2007).

“Vi har haft också diskussioner om när en brukare inte vill borsta tänderna i badrummet utan vill sitta på stolen i köket och borsta tänderna. Och har personal som har svarat att ‘Nej, men det kan du inte. Vi borstar tänderna här inne i badrummet och det vet du om’ Och där kan man diskutera men vänta lite vad händer nu? Hur gör jag när jag borstar tänderna? Jag går runt i min lägenhet ibland, ibland står jag i badrummet och borstar tänderna, ibland så sitter jag framför TV:n och borstar tänderna... Och vad händer där? Så att det krockar ju, händer ju.” (IP4)

“Men det är klart att det kan finnas att man ser att det kan vara personalen som tycker att den ska vara igång lite mer fast brukaren vill kanske sitta och titta på tv. Asså lite så.” (IP1)

Flera av informanterna framhåller dock hur stödpersonal har försökt att fostra stöd användare och genom citatet ovan där de till exempel har varit personal som skapat diskussioner om att stöd användare vill borsta tänderna på en stol i köket. När stödpersonal använder det fostrande förhållningssättet som informanterna beskriver kan det kopplas till empowerment orienterade tankemodellens motsats, den paternalistiska tankemodellen som bygger på att stöd användare inte tillåts att ha en egen vilja (Starrin 2007). Den paternalistiska tankemodellen utgår som tidigare nämnt utifrån ett separerande språk vilket informanterna vittnar om.

Det som framkommit av resultatet är att vissa informanter anser att det finns situationer eller beslut där stöd användare inte ska kunna bestämma eller bör vara delaktiga i. Informanterna förklarar att detta förhållningssätt grundar sig i att stöd användare fäster sig vid olika i stödpersonalen, vilket informanterna inte anser att de borde. Informanterna förklarar det på följande sätt:

“Ja, det är väl om de får bestämma för mycket över personal och grejer. Det var ju en inkörsperiod där nattpersonal skriver upp vem som arbetar nästa dag, dem vill gärna veta vem som jobbar i helgen, de vill gärna veta om det är deras favorit som jobbar i helgen. Så för att minska oron och att det skulle bli turbulens här så kör vi rätt hårt på att det står på tavlan ikväll om vem som jobbar imorgon” (IP2)

“(…) Det är ju bara då en brukare som kan fastna för en personal. Det blir ju väldigt jobbigt för den personalen (...), Gråter, skriker, för att hen inte får ha den

personalen....då försöker vi liksom.. för att för den personalen blir det ju väldigt stressmoment.” (IP3)

Resultatet belyser också hur informanter anser det finnas situationer eller beslut där stöd användare inte ska kunna ta beslut eller bör vara delaktiga i. En av informanterna berättade till exempel om hur stöd användare inte bör bestämma över beslut som rör personal. Två informanter beskrev som visas ovan hur stöd användare måste skyddas från att bli för fäst vid stödpersonal och att de ej kan hantera sådana situationer. Här uppkommer återigen hur stödpersonal upplever sig befinna mellan två motstridiga arbetsuppgifter, att skydda stöd användare och samtidigt erkänna stöd användares självbestämmande. Informanternas upplevelser kan även liknande ses uppkomma i tidigare forskning då Van der Meulen m.fl. (2018) förklarar hur stödpersonal kan uppleva att stöd användare är sårbara människor som behöver hindras från att hamna i allvarliga situationer. Widerlund (2007) påpekar också det som att stödpersonal kan vara rädda att det ska bli mer arbete för dem om de låter stöd användare bli delaktiga i frågan om vem som ska hjälpa dem. Här kan en fråga sig om i vilken grad professionella vill dela med sig av sin makt (Askheim & Starrin 2007).

I tidigare forskning framkommer även att för stödpersonal finns ett ständigt tvivel om de har handlat rätt eller inte och en undran om vad som är det rätta att göra (Van der Meulen m.fl. 2018). I resultatet om förhållningssätt berättar en informant att om inte hen försöker motivera stöd användare till att göra något, så upplever informanten det som att hen inte gör sitt jobb. För stödpersonal kan det bli svårt att finna en balans mellan att stödja stöd användare och förbjuda dem från att göra vissa saker. Detta är också något Lipsky (2010) belyser som utmärkande för gräsrotsbyråkratier då det kan finnas många motstridiga målsättningar. Van der Meulen m.fl. (2018) beskriver att det finns svårigheter mellan ansvar och rättigheter samt att det finns svårigheter om hur stödpersonal ska förhålla sig till den moraliska skyldigheten som handlar om att vårda sårbara människor samtidigt som de ska låta stöd användare ha självbestämmande. Widerlund (2007) påpeka också just det som informanten framhåller, den traditionella professionsrollen med gamla rutiner och traditioner kontra att arbeta utefter de nya perspektiven. Enligt Widerlund (2007) måste stödpersonal bryta sig loss från den traditionella professionsrollen, dock enligt resultatet som beskriver informanternas upplevelser verkar detta inte ha gjorts.

“(…) Vi är väl inte bara där för att hjälpa dem med att duscha, vi är ju där... hur ska jag förklara... för att förklara saker som de inte förstår meningen av. Vi har en brukare som är väldigt sur och är väldigt dålig på att förstå vad som är bra för sig själv (...) Det är ju också den stora frågan med LSS, om hen skulle få bestämma själv så skulle hens dagar bestå av att hen inte skulle åka någonstans, skulle sitta och titta på TV hela dan, hen skulle inte duscha. Det enda hen skulle göra är att röka cigaretter och äta mackor... Försöker jag inte motivera hen till att göra något annat, då känns det som att jag inte gör mitt jobb.” (IP5)

Samma informant som berättar om situationen ovan, beskriver också hur en stöd användare tillslut säger okej till en insats efter stödpersonals motivering. Informanten upplever dock inte sig tvinga stöd användaren till insatsen eftersom stödpersonal ej fysiskt tvingar stöd användaren in i duschen.

“När hen säger att hen inte vill duscha, då säger jag till hen ‘amen varför skojar du med mig, klart du ska duscha’ (...) Det är som när jag motiverar hela tiden, och hen verkligen inte vill, men sen tillslut när jag motiverat så säger hen ‘okejdå’. Så det finns en risk att det ser ut som att jag tvingar hen, men det gör jag ju inte eftersom jag skulle ju aldrig dra in hen i duschen. Men jag anser att det är mitt jobb att motivera hen till att säga ‘ja’.” (IP5)

Informant IP5 berättade väldigt ingående om hur en av stödandarna inte förstår vad som är bra för hen själv och om stödandare själv skulle få bestämma så skulle stödandares vardag bestå utav att vara hemma och titta på TV och inte sköta sin hygien. Egard m.fl. (2016) skriver om hur ett aktivt och hälsosamt liv kan bli en norm och kännas som ett krav. Dock framhåller Tengland (2007) och Rønning (2007) att det är stödandare som själv ska formulera sina problem och komma fram till en lösning för att stärka stödandares empowerment. Styr däremot stödpersonal utifrån deras önskemål och intressen så försämras stödandares maktposition. Ur informanternas beskrivelser verkar det saknas en övergripande medvetenhet om maktpositioner, vilket kan undras bero på bristen av reflektion som beskrevs i undertema *5.1.1 Organisationen*.

Informant IP5 som beskrevs ovan förklarade i det ovanstående citatet hur hen inte ansåg sig tvinga stödandare trots att stödandare tidigare starkt nekat till en insats men efter att stödpersonal “motiverat” så sa stödandaren tillslut “okejdå”. Här saknas det ett maktperspektiv utifrån informantens sida då både Hellzen (2018) och Widerlund (2007) förklarar hur stödandare befinner sig i en beroendeställning och därför kan vara rädda för att uttala en avvikande mening när stödpersonal redan fattat ett beslut. Hellzen (2018) beskriver hur stödandare upplever det som svårt att säga emot en stödpersonal och säga “nej”. Stödandare kan ha svårt att neka en insats då de genom sina liv blivit disciplinerade att säga “ja” och att lyda. I teori om empowerment beskriver Rønning (2007) hur det finns en risk att stödandare får vara delaktiga så länge som åsikten inte kommer i konflikt med stödpersonals. Tengland (2007) förklarar hur stödpersonal som ett tillvägagångssätt måste släppa en del av makten. I arbetet med självbestämmande och delaktighet framhåller även Hellzen m.fl. (2018) och Hawkins m.fl. (2011) hur människor måste låtas ta risker. Hellzen m.fl. (2018) framhåller i tidigare forskning hur stödpersonal bör fokusera på empowerment och att bemöta stödandare som självständiga människor och respektera deras självbestämmande. Stödandare som integrerar med försiktig och uppmärksam stödpersonal har utifrån tidigare forskning visats känna sig mer accepterade och respekterade.

Av undertema *Förhållningssätt* går det sammanfattningsvis att se hur informanter anser att det kan finnas svårigheter med att säkerställa stödandares självbestämmande och delaktighet då det finns personal som arbetat många år i verksamheterna och som inte förhåller sig till stödandares vilja, utan istället till sitt eget tyckande. Informanterna anser också att det finns situationer då stödandare ej bör ta beslut eller vara delaktiga, till exempel om hur arbetet ska struktureras. Det framkommer också hur informanterna upplever en svårighet i att arbeta med stödandares självbestämmande och samtidigt uppleva att de har ansvar för till exempel stödandares hälsa. En av informanterna belyser även hur stödandare tillslut kan gå med på en insats efter motivering, trots att de tidigare har nekat till insatsen.

5.2 Möjligheter

Inom huvudtemat *Möjligheter* identifierades tre underteman: (1) Arbetssätt; arbetssätt som möjliggör delaktighet för stöd användare, (2) Relation och tillit; Betydelsen av relation och tillit för stöd användares självbestämmande och delaktighet, samt (3) Kompetens; Stödpersonals formella kompetens samt kunskap om stöd användares vilja/behov.

5.2.1 Arbetssätt

Undertemat *Arbetssätt* tar upp hur stödpersonal upplever olika arbetssätt för att i sin tur säkerställa stöd användares självbestämmande och delaktighet. En informant berättar om deras arbetssätt med så kallad månadsblad som underlättar och möjliggör för stöd användare att vara delaktiga i valet av aktiviteter som de vill utföra i deras vardag. Nedan följer ett citat där informanten beskriver detta arbetssätt samt på vilket sätt det möjliggör självbestämmande och delaktighet:

“Och vi har ju här att jag som stödpedagog planerar ett månadsblad eller ett blad för fyra veckor i taget. Och på det bladet har vi gemensamma möten en gång i månaden och på de här mötena så är det brukarna själva som kommer på förslag på vad man vill göra. Hitta på som sommaraktivitet eller som längre resa till exempel eller kortare aktiviteter som står på månadsbladet. Och utifrån vad de har önskat så planerar jag in så att inte fler aktiviteter hamnar inom samma månad, att det kan bli lite lagom beroende på vad som händer i övrigt och när man är hemma, när man kan delta o så (...) Alla får ut dessa månadsblad i förtid så att alla kan se och planerar sin vecka utifrån och talar om ‘Den aktiviteten vill jag vara med på, den vill jag inte vara med på’ och då kan de välja samma dag.” (IP4)

Även en annan informant berättar om att de använder sig av veckoschema för att stöd användare lättare ska kunna ha en översikt över sin vecka och på så sätt ökas möjligheten för stöd användare att vara delaktiga i sin vardag:

“Vissa har speciella scheman och har det mer inrutat. Klockan 8 är det medicin och klockan 9 är det frukost för att annars fungerar inte deras liv och det blir kaos.” (IP2)

I sammanställningen av resultat har det framgått att informanter anser samtal som ett viktigt arbetssätt för att säkerställa stöd användares självbestämmande och delaktighet i arbetet inom LSS. Informanter har berättat om olika sorters samtal som exempelvis spontana samtal med stöd användare, pedagogiska samtal och motiverande samtal. Samtliga informanter upplever att sådana samtal är betydelsefulla arbetssätt för att främja stöd användares delaktighet och självbestämmande.

“Vi pratar med dem. Asså vi frågar dem. Och vi frågar om... ja man ser efter en aktivitet kan man också fråga om de tyckte att det var kul och om de vill göra något sånt igen.” (IP1)

“Och det är fantastiskt roligt för man fokuserar ännu mer på det med pedagogiskt förhållningssätt, delaktighet och självbestämmande... Den kognitiva biten liksom balansera upp de och svårigheterna man har i samband med sin funktionsvariation,

vilket är fantastiskt roligt och lite detektivarbete ibland (...) Ja, för att veta orsaken och vad som behövs för att komma till rätta med att hur man kan bli hjälpt att till exempel förstå ett helhetsbegrepp i ett sammanhang och så. Och Kasam är ju det som våra brukare har svårast med. Den här känslan av sammanhang... Att man förstår att saker och ting i livet är begripligt, hanterbart och meningsfullt (...) Många av våra brukare förstår detaljnivå och missar liksom det stora och hänger inte riktigt med. Och då är det tydliggörande som behövs och konkretisera väldigt mycket för att se abstrakt... så det som inte syns finns oftast inte.” (IP4)

En informant berättar om social berättelse som arbetssätt för att kunna kommunicera med en stöd användare.

“Vi pratar ju om det räcker det inte då får man ju ta fram andra medel som en social berättelse eller vad som (...) Att man försöker förklara på något sätt.” (IP1)

En informant berättar om att de brukar ha husmöten, dvs. ett möte där stöd användare och stödpersonal träffas och tar upp saker och önskemål om kommande veckor och är på så sätt delaktiga i planeringen. Husmöten möjliggör för stöd användares delaktighet.

“På det bladet har vi om de gemensamma husmöten som sker en gång i månaden och på de här husmötena så är det brukarna själva som kommer på förslag på vad man vill göra.” (IP4)

Utifrån informanternas utsagor ovan går det att läsa om att det finns många arbetssätt som möjliggör självbestämmande och delaktighet som exempelvis social berättelse och husmöten. Dessa arbetssätt kan tolkas som empowermentorienterade tankemodell där tanken är att stödpersonal ska släppa makten och kontrollen (Tengland 2007) och att stöd användare själv ska kunna formulera sitt egna hjälpbehov (Rønning 2007). Vidare uppger stödpersonal att de brukar prata med stöd användare och att de använder sig av ett pedagogiskt förhållningssätt. Av samtliga informanter framkommer det att de brukar använda sig av genomförandeplaner som baseras på stöd användares behov och önskemål.

Widerlund (2007) skriver att det inom LSS-verksamheter ställs det stora krav på att bland annat kunna förstå stöd användare och deras kommunikation, samtidigt som stödpersonal måste lära sig att kommunicera på ett sätt som stöd användare förstår. Även Beadle-Brown m.fl. (2016) talar om vikten av att lära sig olika kommunikationsformer. Kommunikationsformen är viktig då den antingen kan stärka eller minska stöd användares möjlighet till självbestämmande. Vårt resultat gällande arbetssätt visar på att kommunikationsformer ses som möjlighet för ökad delaktighet och självbestämmande, dessa arbetssätt kan därmed vara empowermentorienterade. Stöd användare blir respekterade, sedda och hörda. Den sammanbindande kommunikationsformen kan förstärka den enskildes självkänsla och visar på ett aktivt lyssnande.

Av samtliga informanter framgår det att genomförandeplanen är ett viktigt arbetssätt för stöd användares självbestämmande och delaktighet, då det har stor betydelse för att stödet till stöd användare ska utgå från stöd användares egna vilja.

“Ja, de är jätte betydelsefulla. För dem som jobbar, för dem själva. Brukarna är delaktiga när vi gör dessa. Det handlar ju om hur deras liv ska se ut, allt från när de vaknar på morgonen tills att de sover på natten. Sen handlar det om att där finns allt, hur de tar sig till jobbet, osv. Skulle jag nu bli sjuk och det kommer någon efter så ska dem kunna gå in och läsa i genomförandeplanen, för den ska vi jobba efter och den ska alla följa. Det är såhär man ska jobba med personen för att den ska få det så bra som möjligt.” (IP2)

“Ja (...) Det är viktigt och att man talar om för brukaren, detta är ditt möte, det är du som äger denna punkten och ska tala om för oss hur du vill ha det och du ska tala om för oss när vi bryter mot det. För det är din rättighet liksom.” (IP4)

Två av informanterna framhåller dock en dubbelhet med genomförandeplanerna. Informanterna beskriver hur genomförandeplaner är ett viktigt arbete för att just säkerställa självbestämmande och delaktighet, men framhåller att det ej fungerar som det ska i praktiken. Informanterna förklarar hur genomförandeplanen egentligen ska vara stödandvändares dokument och att stödandvändare ska “äga” den, men att den oftast placeras inne i personalrummet.

“Tyvärr är det väl så att man har inte kommit riktigt så långt som tanken är från socialstyrelsen att genomförandeplanen egentligen ska va. Dels så ska det va ett dokument som är brukarens egen ägda, många gånger så sitter de i pärmen på personalrummet och där hör den inte riktigt hemma. Det gör det till en viss del men brukaren ska ju ha en kopia och den ska ligga hemma hos brukaren. Del två så ska den vara nedbruten så att brukaren förstår den vilket då oftast inte heller finns på så många arbetsplatser än, det kanske finns men inte på dem jag har jobbat på än, har det inte varit så väl nedbruten (...) Och ordet genomförandeplan är ju inte jättetoppen. För att vem vet vad det är? Så det är steg nummer ett att man skulle ändrat på det ordet så att brukarna kunde förstå det och vad det är det handlar om.” (IP4)

Genomförandeplanen kan också enligt en av informanterna misstolkas vara stödpersonals egna arbetsbeskrivning på hur de anser att stödet ska ges. Det uppges också finnas en besvrad attityd då genomförandeplanerna ska göras, stödpersonal kan bli osäkra på hur de ska formulera sig i själva dokumentet.

“Jag har jobbat på många ställen och det går verkligen inte till så. Personalen tror att de ska utgå ifrån vad de tycker stödet ska bestå i (...) Brukarna har inte tillgång till genomförandeplanerna sen, jag tror knappt att brukarna vet om vad det är för något.” (IP7)

“Ehh... egentligen så... använder man dem inte så mycket, oftast så går ju inte personalen in och läser dem genomförandeplanerna. Man vet ju vad man ska göra, vad brukaren behöver, men det är ju inte ofta personalen går in och läser brukarnas genomförandeplaner. Ehh.. men dem har ändå en stor betydelse för att man ska kunna reflektera om det är något nytt brukaren behöver uppdatera.” (IP6)

Genomförandeplanerna anses vara en viktig aspekt för att kunna öka stödpersonals kunskap och förståelse över stödandvändares behov och önskemål. Tanken med genomförandeplaner är

att det ska fungera så att stöd användare får en direkt möjlighet att vara involverad i hur stödet ska utföras och vad det i sin tur ska medföra. Informant IP2 och informant IP4 uppger att stöd användare är delaktiga när genomförandeplanen görs och därmed är genomförandeplaner ett arbetssätt som kan möjliggöra ökad självbestämmande och delaktighet. Som informant IP4 säger är det stöd användarens möte och det är den personen som äger denna punkt och ska tala om för stödpersonal hur hen vill ha det.

Resultatet visar även att det är viktigt att genomförandeplanen används på rätt sätt för att det ska kunna ses som en möjlighet för ökad delaktighet. Informant IP7 uppger att stödpersonal tror att de ska utgå utifrån vad de som stödpersonal tycker att stödet ska bestå av, samt att stöd användare inte har tillgång till genomförandeplanen.

Vi har i resultatet kommit fram till att genomförandeplan kan vara ett arbetssätt som möjliggör för ökad självbestämmande och delaktighet för stöd användare om den används på rätt sätt. Det betyder även att genomförandeplaner kan vara ett arbetssätt för att öka stöd användares empowerment. Tengland (2007) skriver att det åtminstone finns sex viktiga områden som påverkar människans liv och livskvalitet som exempelvis hemmet, hälsan, nära relationer, arbete, fritid och egna värderingar. Har stöd användare möjlighet att påverka de sex områden så ökar individens empowerment (Tengland 2007). Genomförandeplaner kan därmed vara ett arbetssätt som möjliggör för stöd användare att kunna påverka de sex områden om den används på rätt sätt och då ökar individens empowerment som bland annat innebär att ha kontroll (Starrin 2000). Ska empowerment uppnås enligt teorin så behöver makten och den typen av kontroll som framgår ges till stöd användare och låta personen formulera vilket stöd hen själv anser sig vara i behov av och vill ha. Det går dock att läsa i tidigare forskning att det finns en maktobalans där professionella anser att de vet vad som är problemet och kommer sedan med en lösning. För möjliggörande av ökad delaktighet samt ökad empowerment behöver professionella släppa en del av makten, kontroll och inflytande som ett medel och istället samarbeta med stöd användare samt stärka dem i sitt inflytande (Rønning 2007). Genomförandeplaner blir i annat fall något stödpersonal fyller i och utgår utifrån sig själv som stödpersonal vilket därmed blir istället en svårighet i och som tidigare nämnt inte är i enlighet med empowerment.

En av informanterna förklarar hur det just är stödpersonals fantasi och tid som sätter gränserna för vilka arbetssätt som används i verksamheterna. Organisatoriska strukturer och personalens förhållningssätt kan därmed innebära svårigheter i arbetet med vilka arbetssätt som ska användas eller som används.

“Det finns massvis med olika metoder och sånt som man hade kunnat använda. Det handlar bara om att personalen ska ha tid till att ta fram det. Finns det tid, fantasi och kompetent personal så kan man hitta jättemånga sätt (...) Att brukarna ska få fatta egna beslut eller vara delaktiga.” (IP7)

Sammanfattningsvis av undertemat om arbetssätt går det att se hur informanterna ser många möjligheter att finna betydelsefulla arbetssätt för att kunna säkerställa stöd användares självbestämmande och delaktighet. En informant belyser som nämnt hur det är tid, fantasi och kompetens som är avgörande, något som analyserades i temat om *Svårigheter*.

5.2.2 Relation och tillit

Detta undertema tar upp informanternas upplevelse av betydelsen av relation och tillit för att säkerställa stödandvändares självbestämmande och delaktighet. Samtliga av informanterna beskriver vikten av att ha en relation till stödandvändare som är grundat på tillit. Informanterna förklarar hur arbetet inte hade fungerat om det inte fanns en relation med tillit.

“Det är jätte viktigt att det funkar. För att annars kommer liksom inte... Det är svårt att komma vidare med saker (...) känner inte brukaren tillit då lyssnar brukaren inte liksom på det man försöker hjälpa de med (...) Då händer det liksom ingenting med det andra heller.” (IP1)

Nedan följer ännu två citat som belyser betydelsen av relation grundat på tillit, dock beskriver även informanterna hur det kan ses som en svårighet organisatoriskt sätt och som på så sätt kan kopplas till undertemat om organisatoriska svårigheter. Informanterna tar upp två svårigheter som handlar om personal och tidsaspekten.

“Asså, det har ju varit mycket personalbrist, så man har ju inte hunnit göra så mycket mer med brukarna, eller asså en av brukarna har tagit upp en stor del av tiden hos personalen och då har ju många av dem andra lämnats utanför.” (IP6)

“Det är jätte viktigt. Det allra bästa ur brukarperspektiv tror jag att det hade varit samma personal år in år ut, då är man trygg, man har skapat en relation, man vet var man har varann, det är tryggt och bra liksom. Sen är det en utopi, för så ser inte verksamheter ut, personal rör på sig. Ur personalperspektivet så tror jag det är bra om man byter.” (IP4)

Ur resultatet går det att se hur samtliga informanter upplever att en relation grundat på tillit är en förutsättning för arbetet med stödandvändares delaktighet och självbestämmande. En av informanterna beskrev hur viktigt det är då hen menar att ingenting hade fungerat om det inte finns tillit. Precis som informanternas upplevelse framhöll Berlin Hallrup m.fl. (2018) i tidigare forskning att stödpersonal behöver utveckla en relation med stödandvändare som grundar sig på tillit för att kunna underlätta för delaktighet. Även verksamhetschefer har förklarat hur ingenting av arbetet hade fungerat utan tillit (Hermsen 2014). Man kan även utifrån teorin om empowerment se hur empowerment främjas då situationer består av tillit och trygga relationer (Starrin 2007). Ur tidigare forskning förklarar Berlin Hallrup m.fl. (2018) hur verksamhetschefer försökte skapa strukturer i verksamheterna som skulle underlätta för ett tillförlitligt förhållande mellan stödandvändare och personal, då genom att ge stödpersonal tillräckligt med tid för att lära känna stödandvändare. Utifrån resultatet går det dock att se en annan upplevelse från informanterna, där de berättade att de grund av organisatoriska strukturer, som låg personaltillgång och tidsbrist, inte hade den tid som upplevde behövdes för att skapa bra relationer med stödandvändare. Utifrån vad informanterna berättar går det att göra en koppling till teorin om gräsrotsbyråkrati som menar att gräsrotsbyråkrater ofta upplever resursbrist i form av personalbrist samt att det påverkar kvalitén på ett negativt sätt (Lipsky 2010). Detta leder i sin tur till svårigheter för ökad delaktighet för stödandvändare.

Även om samtliga informanter förklarar att det är viktigt med en relation grundat på tillit, så beskriver speciellt tre informanter hur det måste finnas någon typ av distans i relationen mellan stödpersonal och stöd användare. Distansen eller balansgången som informanterna anser är viktigt, grundas på informanternas uppfattning om att stöd användare kan annars fästa sig vid stödpersonal, och vidare kan bli ledsna eller arga när denna stödpersonal inte längre är närvarande. Informanterna anser därför att stöd användare behöver skyddas från denna skada som kan uppstå i sådant fall.

“Det är väldigt viktigt skulle jag säga, men det är en balansgång (...) Sen ska man nog inte bli för personlig heller för det kan... eh... det är en balansgång (...) Den lilla erfarenhet som jag fått under dessa år är att man ska ju inte bli för personlig, det kan skada om man går på semester eller är borta för mycket, från deras sida.” (IP2)

“Jag tycker att det är viktigt. Det är ju just det här förtroendet man bygger upp. Sen måste man vara professionell liksom att... det får ju inte bli för mycket.” (IP3)

Egard m.fl. (2016) beskrev hur stödpersonal och stöd användare balanserar mellan att förhålla sig informellt och formellt, vilket vi kunde se i resultatet ovan då tre informanter beskrev hur relationen är viktig men att det behövs en balansgång och distans. Informanterna beskrev att stödpersonal inte ska bli för personlig, då återigen går det att se hur personal anser att stöd användare behöver skyddas och inte hade kunnat hantera olika situationer. Enligt tidigare forskning beskrev Hermsen m.fl. (2014) om hur stödpersonal anser att kvaliteten av stödet ökar när stödpersonal klarar av att hålla ett lämpligt avstånd. Stödpersonal anser att det ingår i den professionella rollen. Även Johansson (2007) beskriver i teorin om gräsrotsbyråkrati om denna dubbla roll, samtidigt som det är en kontakt mellan två människor så är det också en relation bestående av “klient” och organisation. Relationen mellan stödpersonal och stöd användare omges av organisationen där gräsrotsbyråkrater arbetar, vilket även innebär en ojämn maktrelation (Johansson 2007).

Sammanfattningsvis kan gå det att se hur informanter beskriver relation och tillit som en mycket viktig del i att ens kunna utföra de insatser som stöd användare vill och har behov av. Relation och tillit beskrivs vara ett behov för stöd användares delaktighet och självbestämmande. Emellertid uppgav informanterna också hur det finns svårigheter att skapa en relation till stöd användare, både på grund av tidsbrist samt personaltillgång, men även på grund av att det måste finnas en distans eller balansgång i själva relationen.

5.2.3 *Kompetens*

Detta undertema beskriver hur stödpersonals formella kompetens och kunskap om stöd användares vilja/behov skapar möjligheter för självbestämmande och delaktighet. Samtliga informanter anser att det finns ett stort behov av formell kompetens. Informanterna förklarar att det inte räcker att enbart vara snäll för att arbeta inom en LSS-verksamhet och att det borde finnas ett särskilt krav för att arbeta inom LSS.

“Visst ska man vara snäll överlag, men det är ju så mycket, man måste ju vara lyhörd (...) Men det borde finnas något särskilt krav för att jobba inom LSS, vi jobbar ju i deras hem (...) Liksom man ska vara överallt och ingenstans.” (IP3)

“Nej, det krävs ganska mycket faktiskt. Att passa bra för yrket, man behöver ha viss tänk, förmågan att tänka ur andra perspektiv än sina egna så det kräver faktiskt ganska mycket. Du behöver vara en bra lyssnare, vara empatisk, veta dina rättigheter och skyldigheter, så det är ganska många bitar som man måste ha för att kunna jobba inom LSS, det räcker inte att du ska vara snäll och serva. Det är inte det som vårt jobb går ut på.” (IP4)

Informanterna berättar att det behövs kontinuerlig personalutbildning, bland annat på grund av att samhället hela tiden utvecklas. Pedagogiskt ledarskap och kunskap om olika diagnoser är två exempel på vad som behövs. Informanterna beskriver dock hur det finns en skillnad i hur kommunerna väljer att erbjuda kontinuerliga utbildningar.

“Ja, det finns ju alltid. Man behöver ventilera vissa saker och man går i sina spår och man behöver ha lite nytt ibland så absolut och de är väldigt duktiga här i den kommunen tycker jag.” (IP4)

“Jag anser att kontinuerlig personalutbildning är ett måste. Samhället förändras ständigt och synen på personer med funktionsnedsättningar har verkligen utvecklats, innan skulle man vårda, nu ska vi stötta. Man måste satsa på utbildningar som handlar om det pedagogiska och vilken makt vi som personal egentligen har. Det finns inte nu i kommunen, det är synd. Jag tror det handlar om pengar.” (IP7)

Det går att läsa ovan att informant IP7 berättar om att kontinuerlig utbildning krävs för att kunna följa med i förändringar samt att det har skett en utveckling av synen på personer med funktionsnedsättning. Av tidigare forskning går det att läsa att det har skett förändringar vad gäller stödpersonals roll (Widerlund 2007). Tidigare skulle stödpersonal vårda och skydda, numera är stödpersonals roll att stödja stöd-användare. Det krävs därmed att stödpersonal bryter den traditionella professionsrollen som handlade om att vårda och skydda. Det går att se koppling till vad som beskrivs om empowerment och som Starrin (2007) beskriver. Den traditionella professionsrollen är något som går att koppla till en paternalistisk tankemodell, då de professionella tror sig veta vad problemet är och sedan kommer med en lösning. Den nya professionsrollen består snarare av en empowermentorienterad tankemodell där de professionella måste släppa makten och kontrollen. I enlighet med den nya professionsrollen ska stöd-användare bli stärkt i inflytandet att formulera sitt eget hjälpbehov. Vidare lyfts det i tidigare forskning vikten av kontinuerlig personalutbildning samt behovet av fördjupad utbildning inom exempelvis funktionsnedsättning och pedagogiskt förhållningssätt (Berlin Hallrup m.fl. 2018).

Finns inte den utbildning som krävs för att kunna utföra arbetet enligt den nya professionsrollen så finns det enligt teorin om gräsrotsbyråkrati en risk att arbetet inte kan utföras enligt de högsta standarder för varje enskilt fall, vilket i sin tur kan innebära svårigheter för främjande av delaktighet och självbestämmande för stöd-användare (Lipsky 2010). Att ha ett intresse för människor är också av central vikt för den professionella rollen och anses därmed vara en grund i utbildningen, utbildning i moraliska dilemman och träning i empatisk förhållningssätt är exempel på hur det kan användas (Hermsen m.fl. 2014). Informant IP4 använder begreppet empati i sitt svar och det är flera informanter som anser att stödpersonal bör ha intresse för människor för att kunna arbeta inom LSS.

En informant belyser just hur arbetet kan försvåras då det börjar arbeta stödpersonal som saknar kompetens.

“Jag har ju läst och jobbat så många år och därför känns det lite jobbigt när det kommer in människor som ej har någon utbildning. Nej, jag gillar inte det. Man kan liksom inte bli polis om man inte har polisutbildning, det är samma sak för mig. Jag skulle aldrig kunna bli en doktor om jag inte har utbildning för det. Det är samma sak här, det är människor. De har särskilda behov och då måste man känna till och kunna. Måste kunna agera i situationer som man kanske inte kan om man inte har läst på (...) Det är ju somrarna som är jobbiga (...) Då kan det komma in vad som helst, som inte har varken körkort eller utbildning, bara för att vi ska kunna ha semester. Det känns lite hemskt.” (IP2)

Av resultatet framkommer att informanterna anser att den formella kompetensen är viktig för att kunna utföra ett arbete som möjliggör delaktighet för stöd användare. Enligt Berlin Hallrup m.fl. (2018) ställs det särskilda krav på stödpersonal, första linjens chefer och även hela organisationer för att kunna säkerställa att stöd användare får möjlighet att vara delaktiga i sina vardagsliv.

Sammanfattningsvis går det att läsa i detta under tema att informanterna anser att den formella kompetensen är av central vikt för att kunna utföra ett arbete som främjar delaktighet och självbestämmande för stöd användare. Informanterna anser att det finns behov av formell kompetens för att kunna arbeta inom LSS. Det behövs kontinuerliga utbildningar då samhället utvecklas och det kommer nya tankesätt som stödpersonal kan ha nytta av för att kunna möjliggöra delaktighet för stöd användare på så många sätt som möjligt.

6. Diskussion

I detta avsnitt sker först en sammanfattning av resultat och analys. Därefter följer en metoddiskussion där reflektion kommer att ske kring valet av studiens metod. Vi kommer även ha en resultatdiskussion där vi analyserar utifrån ett större sammanhang. Sist i avsnittet går det att finna vad studien har identifierat som behov för framtida forskning.

6.1 Sammanfattning

Vi kunde i resultat och analys se två huvudteman som bestod av *svårigheter* och *möjligheter*, med två respektive tre underteman som var *organisationen*, *förhållningssätt*, *arbetsätt*, *relation* och *tillit* samt *kompetens*. Återkommande i de olika underteman går det att se hur informanterna upplevde svårigheter i arbetet med att säkerställa stödandvändares självbestämmande och delaktighet. De svårigheter som stödpersonal upplevde var bland annat organisatoriska strukturer, till exempel personal- eller tidsbrist, men även svårigheter som grundar sig på stödpersonals egna åsikter och värderingar. Svårigheter som informanterna upplevde kunde vi sedan koppla till teori om gräsrotsbyråkrati och empowerment, till exempel hur stödpersonals förhållningssätt kan hindra stödandvändares empowerment.

Informanterna upplevde även möjligheter i sitt arbete som bestod av bland annat olika arbetsätt, kompetens och relationer till stödandvändare som är grundat på tillit. Teorin om empowerment visar att empowerment kan stärkas då stödpersonal fokuserar på att skapa relationer grundat på tillit. Dock fanns det en svårighet att hinna skapa goda relationer tillsammans med stödandvändare, vilket i sin tur kan relateras till teori om gräsrotsbyråkrati där det kan saknas tillräckligt med resurser. Resultat och analys visade hur det som informanterna upplever som möjligheter kan begränsas utifrån de svårigheter som analyserats, till exempel gällande informanternas vilja att använda olika arbetsätt för att kunna öka självbestämmande och delaktighet men där organisatoriska strukturer hindrar detta.

Återkommande i alla underteman kunde vi även se kopplingar till vad som tidigare framhållits i tidigare forskning, till exempel om hur Widerlund (2007), Kåhlin (2015) och Berlin Hallrup m.fl. (2018) beskriver hur stödpersonal som arbetat länge på samma arbetsplats kan leda till att bli motvillig att ta emot förslag på förändring av förhållningssätt. Gällande de möjligheter som informanterna upplevde i arbetet med självbestämmande och delaktighet går det att se i tidigare forskning (Berlin Hallrup m.fl. 2018) att relation grundat på tillit kan underlätta för delaktighet, precis som informanterna förklarade.

6.2 Metoddiskussion

Denna studie genomfördes under en begränsad period vilket innebar att vi fick begränsa oss i antalet intervjuer. Intervjuerna i studien genomfördes med sju informanter i tre olika kommuner. För att uppnå högre reliabilitet hade det varit önskvärt med fler informanter och fler kommuner, vilket på grund av tidsbrist inte var möjligt. Vidare upplevde vi

metodologiska svårigheter i genomförandet av intervjuerna då vi upplevde att informanterna som gav samtycke till att bli inspelade ville i vissa fall inte ge detaljerade svar, vi upplevde viss nervositet samt att de ibland undvek att svara rakt på vissa frågor. Vi upplevde även att informanterna tittade på diktafonen ibland och svarade försiktigt på frågor. Även informanten som inte gav sitt samtycke till att bli inspelad, upplevdes ibland som försiktig. Däremot var hen inte lika nervös som övriga informanter. Vi upplevde metodologiska svårigheter med informanten som inte ville bli inspelad då vi inte ordagrant kunde transkribera den. En fördelen är att vi båda författare var närvarande under samtliga intervjuer. Vid varje tillfälle höll en person i intervjun, varvid den andra anteckna de viktigaste utsagor som informanten delade med sig av. Vi är dock medvetna om att det finns risk att vi kan ha missat information som kan ha varit av relevans för denna studie, samt att det finns risk för feltolkning av informantens svar.

Vi har under alla intervjuer utgått från samma ämnen. I efterhand ser vi att vår roll som intervjuare var mer osäker i början jämfört med vår sista intervju. Vi märker skillnad på det sättet att vid första intervjun var vi obekväma vid tystnad som uppstod när intervjupersonen skulle tänka efter och formulera ett svar, vilket förmodligen berodde på nervositet. Så fort tystnad uppstod började vi att tydliggöra frågan, vilket vi nu i efterhand befarar skapade stress för informanten när hen inte omedelbart svarade på frågan. Detta resulterade i att intervjupersonen svarade att hen inte kan komma på något på rak arm. Genom att reflektera och diskutera efter varje intervju har vi blivit bättre på att hantera dessa stunder och låta informanten att tänka lugnt. Vi märkte en positiv skillnad då vi upplevde att informanter var lugna när de märkte att vi gav dem tid att tänka efter.

Det vi anser var positivt med tematiskt öppna frågor som intervjumetod, är att vi fick många utvecklande svar och informanter kunde styra samtalet. Vidare genom att ge olika exempel som ledde till att vi kom in på ett annat ämne med tillhörande frågor. På det sättet blev det en naturlig övergång från ett ämne till ett annat. Vi uppskattade att informanterna ville utveckla sina svar och ge konkreta exempel från det dagliga arbetet. Varje intervju tog 45 minuter till en timme vilket resulterade i mycket insamlat material som sedan skulle transkriberas och som var väldigt tidskrävande. Vi fick en stor datamängd där vi sedan skulle uppmärksamma teman och olika samtalsämnen som vi ansåg var av central vikt för att kunna besvara syfte och frågeställningarna i denna studie. Vi vill dock i detta avsnitt belysa att nackdelen med en kvalitativ metod som även Bryman (2011) skriver om är att vi som författare kan välja ut det vi funnit intressant att belysa. Förförståelse för området kan göra att författaren anser att kvalitativ forskning kan vinklas. Huvudsaken är trots allt att det finns en medvetenhet kring detta och att vi har valt att lyfta det i metoddiskussionen.

Något som vi som författare har diskuterat som vi vill lyfta fram är att den största önskan naturligtvis hade varit att intervjua stöd användare som bor i LSS-bostäder. För att skriva en studie med syfte att undersöka själva stöd användares upplevelser krävs det en etisk prövning, därför på grund av tidsaspekten valde vi att istället undersöka stödpersonals upplevelser. Det behövs mer forskning om stöd användares upplevelser vilket vi vill lyfta i *6.4. Vidare forskning*.

6.3 Resultatdiskussion

Vårt syfte med studien var att undersöka hur stödpersonal inom LSS-bostäder arbetar med självständighet och delaktighet samt vilka svårigheter och möjligheter de upplever i arbetet med att säkerställa stödandvändares självbestämmande och delaktighet.

Lewin (2011) och även Hellzen m.fl. (2018) beskrev hur stödpersonal har en avgörande roll för stödandvändares självbestämmande och delaktighet. Vi kan utifrån vårt resultat och analys se att informanter upplever att de har en viktig roll för att målen om ökad delaktighet och självbestämmande ska kunna förverkligas. Ur en övergripande nivå kunde vi se hur det inte bara krävs stödpersonal som arbetar med fokus på stödandvändares självbestämmande, delaktighet och att öka empowerment. För att stödpersonal ens ska ha möjlighet att använda arbetssätt, utveckla sin kompetens och kunna prioritera relationen till stödandvändare så krävs det en hel organisation som arbetar med fokus på stödandvändares självbestämmande och delaktighet. Resultat och analys visar på att det finns moderna perspektiv på vad det ska innebära att jobba inom LSS men att gamla traditioner kvarstår på grund av svårigheter som uppstår på organisationsnivå och som då främst handlar om resursbrist av olika slag.

Resultatet i denna studie visar att det kan finnas flera utmaningar på samhälls- och organisationsnivå och att en positiv förändring behövs för att leva upp till riktlinjen om självbestämmande och delaktighet. Vill vi kunna uppnå de globala mål som beskrivs i problemformulering, att alla människor, oavsett till exempel kön, ålder, funktionsnedsättning, etnicitet, blir inkluderade i det sociala, ekonomiska och politiska livet så behövs det arbetas för att motverka den tids- och personalbrist som finns i verksamheter så att stödpersonal kan fokusera på arbetet med de möjligheter som finns att stärka stödandvändares självbestämmande och delaktighet. Frågan som dock belystes i tidigare forskning och i teorin om empowerment är angående hur pass mycket som den egna individen ska kunna bestämma. Vart ska fokuset för det sociala arbetet ligga? Handlar det om ekonomi, arbetsrätt eller om mänskliga rättigheter? Hur flexibla eller förutbestämda ska organisationerna vara? Analys visar på att det uppkommer frågor om normalitet. Stödpersonal ska arbeta utifrån full delaktighet, men hur många aktiviteter är det till exempel rimligt att ha under en vecka? Är det okej att inte vilja utföra någon aktivitet alls? Hur förhåller vi oss till normkritik i det sociala arbetet? Utifrån den beroendeställning som stödandvändare befinner sig i mötet med stödpersonal, hur ska stödpersonal motivera stödandvändare till full delaktighet? Går det ens att motivera en stödandvändare utan att det övergår till tvång?

Denna studie belyser att arbete inom LSS kan vara komplext både utifrån organisationsnivå och i det direkta arbetet med stödandvändare. Det direkta arbetet handlar om att stödpersonal kan hamna i konflikt då de upplever att de ska hantera motstridiga uppgifter som exempelvis känslan av att behöva uppfylla en vårdplikt om att skydda stödandvändare från skada och andra sidan om att upprätthålla sin skyldighet att arbeta för ökad självbestämmande och delaktighet (Hellzen m.fl. 2018). För att kunna hantera denna konflikt på ett sätt som blir bäst för stödandvändare så ställs det fokus på stödpersonals kompetens. Stödpersonal ställs dagligen inför dessa utmaningar där de ska hitta en balans som möjliggör deltagande för stödandvändare samtidigt som de ska utföra sina arbetsuppgifter. Därmed kan man undra varför det inte krävs särskild kompetens för att kunna arbeta inom LSS? I LSS beskrivs det inte vilken kunskap som är tillräcklig eller önskvärd, däremot går det att läsa i tidigare forskning om vikten av kunskap (Lewin 2011). På organisationsnivå finns utmaningen i att

hitta personal med denna kompetens, det går att läsa i tidigare forskning och har även bekräftats av informanterna i denna studie om att det finns svårigheter i att hitta sommarvikarier som har en formell kompetens. Vill vi uppnå de globala mål som strävar efter delaktighet för alla människor till år 2030 bör det belysas såväl svårigheter som möjligheter i arbetet inom LSS.

6.4 Vidare forskning

En stor svårighet som både beskrevs vid ett flertal tillfällen i tidigare forskning men även utifrån vad som utgavs av informanter, finns det en svårighet med stödpersonal som arbetar på samma boende under en lång tid och att det då både leder till slentrian men även till att stödpersonal motsätter sig att ta emot förslag på arbetssätt som är bättre för stöd användare. Här uppkommer frågan om hur detta uppmärksammas i organisationer och om hur det i fortsättningen ska kunna motverkas uppkomsten av slentrian eller stödpersonal som fastnar i samma boende och motverkar stöd användares självbestämmande och delaktighet.

För vidare forskning har det identifierats ett behov av forskning som utgår från stöd användares egna upplevelser om hur stödpersonal arbetar för att säkerställa deras självbestämmande och delaktighet. Det som eftersöks är speciellt forskning som utgår från stöd användares upplevelser som inte har verbal kommunikation. Det finns även ett behov av vidare forskning som djupgående analyserar stödpersonals arbete men även stöd användares upplevelse om hur självbestämmande säkerställs med fokus på till exempel att få uttrycka och ha en sexualitet.

7. Referenslista

- Askheim, O.P. (2007). Empowerment - Olika infallsvinklar. I: Askheim, O P & Starrin, B (Red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerup (S. 18-32).
- Askheim, O.P. & Starrin, B. (red.) (2007). *Empowerment i teori och praktik*. (1. uppl.) Malmö: Gleerup.
- Aspers, P. (2011). *Etnografiska metoder*. Stockholm: Liber.
- Beadle-Brown, J., Leigh, J., Whelton, B., Richardson, L., Beecham, J., Baumker, T., & Bradshaw, J. (2016). Quality of life and quality of support for people with severe intellectual disability and complex needs. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*, 29, (S. 409–421).
- Berlin Hallrup, L, Kumlien, C & Carlson, E. (2018). Service managers' experiences of how the participation of people with intellectual disabilities can be promoted in Swedish group homes. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*. 19 (32) (S. 427-434).
- Bigby, C & Wiesel I. (2011). Encounter as a dimension of social inclusion for people with intellectual disability: Beyond and between community presence and participation. *Journal of Intellectual & Developmental Disability*. 36 (4) (S. 259-263).
- Bradshaw, J, Beadle-Brown, J, Richardson, L, Whelton, B & Leigh, J. (2018). Managers' views of skilled support. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*. 31 (1) (S. 873-884).
- Bryman, A. (2011). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (2., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.
- Bryman, A. (2016). *Samhällsvetenskapliga metoder*. (3., [rev.] uppl.) Malmö: Liber.
- Egard, E, Nyström, C, Bach Jensen, T, Magnusson, E, Holmdahl, A, Lihv, E & Sjöström, C. (2016). "En plan skapar inte delaktighet". I: Oskar Krantz *Occasional Papers in Disability & Rehabilitation*. Malmö Universitet.
- Hansson, L. (2005). Empowerment och brukarinflytande. I Brunt & Hansson (Red) *Att leva med psykiska funktionshinder – livssituation och effektiva vård – och stödinsatser*. Lund: Studentlitteratur.
- Hawkins, R, Redley, M & Holland, A.J. (2011). Duty of care and autonomy: how support manage the tension between protecting service users from risk and promoting their independence in a specialist group home. *Journal of Intellectual Disabilities Research*. 55 (9) (S. 873-884).

- Hellzen, O, Haugenes M & Østby, M. (2018). 'It's my home and your work': the views of a filmed vignette describing a challenging everyday situation from the perspective of people with intellectual disabilities. *International Journal of Qualitative Studies on Health and Well-being*. 13 (1).
- Hermesen, M. A., Embregts, P., Hendriks, A. H. C., & Frielink, N. (2014). The human degree of care. Professional loving care for people with a mild intellectual disability: An explorative study. *Journal of Intellectual Disability Research*. 58 (S. 221–232).
- Johansson, R. (2007). *Vid byråkratins gränser*. Lund: Arkiv
- Johansson, R. (1997). *Vid byråkratins gränser*. Lund: Arkiv
- Kåhlin, I. (2015). *Delaktig (även) på äldre dar: åldrande och delaktighet bland personer med intellektuell funktionsnedsättning som bor i gruppbostad*. Linköping : Linköpings universitet
- Lewin, B. (2011). *För din skull, för min skull eller för skams skull?: om LSS och bemötande*. (1. uppl.) Lund: Studentlitteratur.
- Lipsky, M. (2010). *Street-level bureaucracy: dilemmas of the individual in public services*. (30th anniversary expanded ed.) New York: Russell Sage Foundation.
- McConkey, R & Collins, S. (2010). The role of support staff in promoting the social inclusion of persons with an intellectual disability. *Journal of Intellectual Disability Research*. 54 (8) (S. 691-700).
- Pallisera, M, Vilà, M, Fullana, J, Díaz-Garolera, G, Puyalto, C & Valls, M-J. (2018). The role of professionals in promoting independent living: Perspectives of self-advocates and front-line managers. *Journal of Applied Research in Intellectual Disabilities*. 31 (6) (S. 1103-1112).
- Payne, M. (2002). *Modern teoribildning i socialt arbete*. Stockholm: Natur & Kultur.
- Rønning, R. (2007). Brukarmedverkan och empowerment: gammalt vin i nya flaskor?, *Empowerment i teori och praktik*. (S. 33-47).
- Sandjojo, J, Gebhardt W, Zedlitz, A, Hoekman, J, A. den Haan, J & W.M. Evers, A. (2019). Promoting Independence of People with Intellectual Disabilities: A Focus Group Study Perspectives from People with Intellectual Disabilities, Legal Representatives, and Support Staff. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*. 16 (1) (S. 37-52).
- Starrin, B. (2000). Empowerment och funktionshinder. I Brusén, P. & Hydén, L.- C. (Red.) *Ett liv som andra*. Lund: Studentlitteratur. (S. 71-94).

Starrin, B. (2007). Empowerment som förhållningssätt I: Askheim, O.P. & Starrin, B. (Red.) *Empowerment i teori och praktik*. Malmö: Gleerup (S. 62- 75).

Tengland, P.A. (2007). Empowerment: A goal or a means for health promotion. *Medicine, Health Care and Philosophy*, 10 (2).

Tengland, P.A. (2004). Empowerment: mål eller medel för hälsovetenskaper. I: Nordin, Ingemar (red.). *Rapporter från hälsans provinser: en jubileumsantologi*. Linköping: Tema Hälsa och samhälle, Univ. (S. 165- 185).

Tideman, M, Lövgren, V & Szönyi, K. (2017). *Intellektuell funktionsnedsättning och arbete*. Stockholm: Forte.

Van der Meulen, A.P, Hermsen, M.A & Embregts P. (2018). Restraints in daily care for people with moderate intellectual disabilities. *Journals Nursing Ethics Sagepub*. 25 (1) (S. 54-68).

Socialstyrelsen. (2017). *Vägar till ökad delaktighet: kunskapsstöd för socialtjänsten om arbete med stöd och service enligt LSS*. Stockholm. (Hämtad 2019-04-04)
<https://www.socialstyrelsen.se/Lists/Artikelkatalog/Attachments/20775/2017-12-21.pdf>

Vetenskapsrådet. (2002). *Forskningsetiska principer inom humanistisk-samhällsvetenskaplig forskning*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Vetenskapsrådet. (2017). *God forskningssed*. Stockholm: Vetenskapsrådet.

Widerlund, L. (2007). *Nya perspektiv men inarbetad praxis*. Luleå Universitet.

Bilaga 1

Informationsbrev och förfrågan om medverkan i en intervjustudie!

Hej!

Vi är två studenter från Malmö Universitet som just nu skriver vårt examensarbete där vi har som syfte att undersöka hur yrkesverksamma inom gruppboheter, enligt Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade, upplever arbetet med självbestämmande och delaktighet samt vilka svårigheter och möjligheter de upplever i detta arbete.

Vi undrar om ni, avseende personal med direktkontakt med brukare, har möjlighet att delta i vår intervjustudie då vi är intresserade av just yrkesverksammas upplevelser. Att ta del av yrkesverksammas kunskaper och erfarenheter är kompetensgivande för studenter som ser sitt framtida yrke inom LSS.

Intervjun kommer att ta cirka 45 minuter. Intervjun kommer med ditt tillstånd att spelas in för att lättare kunna fånga upp det som sägs. Det är endast vi två studenter samt eventuellt handledaren som kommer att lyssna på inspelningen. Inspelningen kommer därefter att förstöras. Alla personuppgifter kommer att avidentifieras och materialet kommer endast att användas till denna studie och inte till något annat. Inga namn eller någon information som skulle kunna identifiera dig kommer att lämnas ut i studien. Studien kommer att publiceras på MUEP (Malmö University Electronic Publishing). Ditt deltagande är helt frivilligt och du kan avsluta intervjun när du vill utan att behöva motivera det.

Kontakta oss gärna vid frågor!

Med vänliga hälsningar,

Jehona Gjoshi & Johanna Jurlander

Kontaktuppgifter

Jehona Gjoshi och Johanna Jurlander

Socionomstuderande på Malmö Universitet

Telefonnummer: XXXX

E-post: XXXX

Bilaga 2

Intervjuguide

- **Samtycke**
- **Bakgrundsfrågor**
- **Delaktighet/självbestämmande/LSS-boendet**
- **Samverkan**
- **Arbetsgrupp**
- **Formell och informell kunskap**
- **Avslutande frågor**

Bilaga 3



Tillstånd från verksamhetschef/motsvarande

Projektets titel: Yrkesverksammas upplevelser av att arbeta med självbestämmande och delaktighet inom LSS-bostäder

Studieansvarig/a: (student/er) Jehona Gjoshi och Johanna Jurlander

Utbildning / nivå: Socionomprogrammet, grundnivå

Härmed ger jag följande student/er vid Malmö universitet tillstånd att genomföra ovanstående undersökning i min verksamhet.

Namn:

.....

Verksamhetschef/motsvarande vid:

.....

Datum:

Underskrift:

Namnförtydligande:

Bilaga 4

Samtycke från deltagare i projektet

<p>Datum:</p> <p>Projektets titel: Yrkesverksammas upplevelser av att arbeta med självbestämmande och delaktighet inom LSS-bostäder</p>
<p>Studieansvarig/a: Jehona Gjoshi och Johanna Jurlander</p> <p>Studerar vid Malmö universitet, Fakulteten vid hälsa och samhälle, 205 06 Malmö, Tfn 040-6657000</p> <p>Utbildning: Socionomprogrammet</p>
<p>Din E-post:</p>
<p>Jag har muntligen informerats om studien och tagit del av bifogad skriftlig information. Jag är medveten om att mitt deltagande är frivilligt och att jag när som helst och utan närmare förklaring kan avbryta mitt deltagande.</p>
<p>Jag lämnar härmed mitt samtycke till att delta i ovanstående undersökning:</p> <p>Datum:</p> <p>Deltagarens underskrift:</p>