

GÖTEBORGS UNIVERSITET
Sociologiska institutionen

Stöd i frågor om funktionshinder
En utvärdering av Brukarstödcentrum i Göteborg

Examensarbete i sociologi 15 hp

Zlata Mehovic

Handledare: Cecilia Hansen Lofstrand

Maj 2008

Abstract

Titel:	Stöd i frågor om funktionshinder – En utvärdering av Brukarstödcentrum i Göteborg
Författare:	Zlata Mehovic
Handledare:	Cecilia Hansen Löfstrand
Examinator:	
Typ av arbete:	Examensarbete i sociologi
Tidpunkt:	Vårterminen 2008
Antal tecken (inkl. blanksteg):	80 500
Syfte och frågeställningar:	<p>Syftet med denna uppsats är att undersöka brukarnas perspektiv på det stöd som de erbjudits vid Brukarstödcentrum och sätta deras uppfattningar om stödet i relation till dels verksamhetsföreträdarnas bild av vad som erbjuds, dels verksamhetens övergripande mål.</p> <ol style="list-style-type: none">1. Vad erbjuder verksamheten enligt verksamhetens företrädare, brukare respektive policydokument?2. Vad utgör stöd enligt brukarna respektive verksamheten?3. Hur artikuleras verksamhetens mål av verksamhetsföreträdare, brukare och i policydokument?4. Utgör stödet en väg/medel för att nå målen?
Metod och material:	För att kunna besvara frågeställningarna har jag valt att samla in dokument som använts av och producerats i verksamheten samt att genomföra en gruppintervju med verksamhetsföreträdarna och enskilda intervjuer med sju brukare. Jag har använt mig av kvalitativ innehållsanalys för att analysera det insamlade materialet.
Huvudresultat:	Brukarnas perspektiv på det stöd som de erbjudits vid Brukarstödcentrum stämmer för det mesta överens med den bild verksamhetsföreträdarna har. Det erbjudna stödet kan indelas i emotionellt stöd, rådgivning om rättigheter och möjligheter samt praktiskt stöd. Brukarna och verksamhetsföreträdarna delar en uppfattning om att stödet kan leda till att vissa av verksamhetens övergripande mål uppfylls, men att mål som kräver samhällsförändringar inte kan uppnås av verksamheten.
Nyckelord:	Brukarstödcentrum, funktionshinder, brukare, stöd, handikappolitik.

Innehållsförteckning

1 Inledning	5
1.1 Bakgrund: den svenska handikappolitikens utveckling	5
1.2 Utvärderingsuppdrag	6
2 Problemställning	7
2.1 Syfte	7
2.2 Frågeställningar	7
3 Perspektiv och teorier	8
3.1 Handikapp, funktionshinder, funktionsnedsättning – begreppsdefinitioner	8
3.2 Empowerment som motstrategi	9
3.3 Brukare och socialt medborgarskap – begreppsdefinitioner	10
3.4 Vad bör och kan verksamheten göra?	11
4 Metod	13
4.1 Gruppintervju med verksamhetsföreträdare	13
4.2 Intervjuer med brukare	13
4.2.1 Begränsningar och etiska överväganden vid brukarintervjuer.....	13
4.2.2 Urval vid brukarintervjuer.....	14
4.2.3 Genomförande av brukarintervjuer.....	15
4.3 Verksamhetsdokument	15
4.4 Analysmetod	16
4.5 Läsanvisningar	16
5 Verksamhetens mål	17
5.1 Upprinnelsen till Brukarstödcentrums policy och målformulering	17
5.2 Mål om delaktighet, inflytande och goda och jämlika levnadsvillkor	17
5.3 Är målen formulerade på individuell nivå eller strukturell nivå?	18
5.4 Funktionshinder som ett relationellt begrepp	19
5.5 Målen och socialt medborgarskap	20
6 Verksamheten i praktiken	21
6.1 Verksamhetens målgrupp	21
6.2 Vad är stöd?	21
6.2.1 Emotionellt stöd.....	21
6.2.2 Rådgivning om rättigheter och möjligheter.....	23
6.2.3 Praktiskt stöd.....	24
6.2.4 Vilket stöd efterfrågas?.....	24
6.3 Maktobalans och känsla av maktlöshet	25
6.4 Empowerment	26
6.5 Förtroende och legitimitet	27
7 Målen i relation till medlen	29
7.1 Brukarstödcentrum som aktör och dess inflytande	29
7.2 Individ- och strukturperspektiv	29
7.3 Uppfyllda mål enligt verksamhetsföreträdare och brukare	30
7.4 Utgör stödet en väg att nå målen?	31
7.4.1 Väg att nå målen – argument för och emot.....	32

8 Slutsatser av utvärderingen	33
8.1 Verksamhetens styrkor och svagheter	34
Referenslista	36
Bilaga 1	38
Bilaga 2	39
Bilaga 3	40

1 Inledning

Brukarstödcentrum i Göteborg är en verksamhet som arbetar med råd och stöd i frågor om funktionshinder dit personer bosatta i Göteborgs kommun kan vända sig. Verksamheten har funnits som försöksverksamhet mellan år 2003 och år 2006 och som permanent verksamhet sedan november 2006. Denna uppsats är en utvärdering av nämnda permanenta verksamhet.

1.1 Bakgrund: den svenska handikappolitikens utveckling

För att bättre förstå hur verksamheten fungerar och vad dess ideologiska hemvist är, är det nödvändigt att i korta drag presentera hur den svenska handikappolitiken har sett ut under de senaste decennierna.

Handikappforskare urskiljer två viktiga och sinsemellan väldigt olika perioder i den politiska utvecklingen. Under perioden från 60- till 80-talet fokuserade handikappolitiken mest på att bygga ut välfärdsstatens verksamhet. Verksamheten skulle dessutom detalj- och centralstyras. Att verksamheten kom att utformas på det viset berodde på en starkt förankrad idé om att den sociala ingenjörskonsten var bästa vägen för att nå lika rättigheter för alla medborgare och att staten var bästa garanten att jämlikhets- och solidaritetsideal också uppfylldes. En viktig aspekt i jämlikhetssträvan var att bryta segregering och isolering och skapa nödvändiga förutsättningar så att personer med funktionsnedsättning skulle kunna delta i samhällslivet. Med andra ord hade dåtidens handikappolitik uttalade integrationsambitioner. (Brusén & Hydén, 2000; Lindquist, 2007)

I takt med att välfärdsstatens organisering genomgått stora förändringar, har även handikappolitikens villkor och utformning förändrats. Kommunalisering och decentralisering har dominerat välfärdspolitiken sedan 1990-talet. Kommuner har tagit över en stor del av ansvaret för att utforma åtgärder riktade till personer med funktionsnedsättning. Dessutom har tyngdpunkten i lagstiftningen flyttats från detaljstyrning till målstyrning bl.a. genom ramlagar som exempelvis Socialtjänstlagen (SoL) och Hälso- och sjukvårdslagen (HSL). Dessa förändringar har åtföljts av argument att beslut bör fattas närmare de berörda personerna. Välfärdsstatens åtgärder bör i större utsträckning anpassas till den enskilda individen. Individen skall, menar förespråkare, i möjligaste mån delta i utformningen av hjälpinsatser i kontrast till tidigare expertstyre. (Brusén & Hydén, 2000; Lindquist, 2007)

Som ett led i denna politik beslutade regeringen i slutet av år 2000 att starta en försöksverksamhet för brukarstödcentra dit personer med funktionsnedsättning kunde vända sig. Centren skulle erbjuda personlig service, råd och stöd i frågor som rörde funktionshinder och de skulle vara opartiska i förhållande till myndigheter samt anordnas i handikapporganisationernas regi. Försöksverksamheten Brukarstödcentrum i Göteborg pågick mellan maj 2003 och april 2006. Efter att de tre åren hade gått, permanentades verksamheten. I nuvarande permanenta form har Brukarstödcentrum i Göteborg funnits sedan november 2006. Centret är en del av Handikappföreningarnas Samarbetsorgan (HSO) i Göteborg och finansieras av Göteborgs Stad.

1.2 Utvärderingsuppdrag

Brukarstödcentrum i Göteborg gav mig i uppdrag i senvintras att utvärdera den permanenta verksamheten. I ett brev från verksamheten, vilket närmare förklarar uppdraget, står det att läsa att: ”Vi vill i samarbete med en eller två studenter beskriva och utvärdera verksamheten utifrån ett brukarperspektiv. Vi vill få reda på vad vi gör bra och vad vi kan förbättra. /---/ Frågor vi önskar få svar på är exempelvis hur verksamheten och olika aspekter av vårt stöd upplevs. Har vårt stöd bidragit till någon förändring för personen ifråga?”

Verksamhetens officiella namn är Brukarstödcentrum i Göteborg. Anledningen till detta är att det finns flera brukarstödcentra i landet. Dock kommer jag i denna uppsats att använda Brukarstödcentrum som synonymt med den permanenta verksamheten i Göteborg.

2 Problemställning

2.1 Syfte

Syftet med denna uppsats är att undersöka brukarnas perspektiv på det stöd som de erbjudits vid Brukarstödcentrum och sätta deras uppfattningar om stödet i relation till dels verksamhetsföreträdarnas bild av vad som erbjuds, dels verksamhetens övergripande mål.

2.2 Frågeställningar

5. Vad erbjuder verksamheten enligt verksamhetens företrädare, brukare respektive policydokument?
6. Vad utgör stöd enligt brukarna respektive verksamheten?
7. Hur artikuleras verksamhetens mål av verksamhetsföreträdare, brukare och i policydokument?
8. Utgör stödet en väg/medel för att nå målen?

3 Perspektiv och teorier

3.1 Handikapp, funktionshinder, funktionsnedsättning – begreppsdefinitioner

I den korta inledningen till uppsatsämnet förekommer åtminstone tre begrepp som behöver förklaras mer ingående och dessutom sättas i relation till varandra, nämligen begreppen: handikapp, funktionshinder samt funktionsnedsättning såsom de används i handikapplitteraturen. Funktionsnedsättning kan förstås som mer eller mindre omfattande nedsättning i antingen kroppsliga eller mentala funktioner hos den enskilda individen. (Danermark, 2005) Till skillnad från funktionsnedsättning beskriver varken handikapp eller funktionshinder några individuella egenskaper. De två sistnämnda begreppen har en snarlik betydelse, med den skillnaden att handikappbegreppet förekommer numera i litteraturen enbart i deskriptiva syften då det refererar till olika verksamhetsområden så som handikappforskning eller handikappföreningar. (Danermark, 2005; Grönvik, 2005) Det numera vedertagna begreppet är funktionshinder, vilket också är det begrepp som används av Brukarstödcentrum. Enligt handikappforskare är funktionshinder, till skillnad från funktionsnedsättning, ett relationellt begrepp i den bemärkelsen att det beskriver relationen mellan individen och det omgivande samhället (Brusén, 2000; Danermark, 2005; Lindquist, 2007; Tideman, 2000). Hinder kan först uppstå när en individ med funktionsnedsättning möter samhället.

Ett exempel på definitionens utbredning är den så kallade internationella klassifikationen av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa (ICF) som Världshälsoorganisationen (WHO) formulerade år 2001. WHO anammar ovanstående perspektiv och skiljer därför mellan två dimensioner; för det första, individrelaterade faktorer, bl.a. hälsa, som kan översättas till funktionsnedsättning och för det andra strukturelaterade faktorer, d.v.s. egenskaper hos omgivningen, som kan i större eller mindre grad bidra till att funktionshinder blir till. Här bör det påpekas att begreppet hinder kan omfatta allt från fysiska hinder till sociala och kulturella sådana. (Danermark, 2005; Grönvik, 2005; Lindquist 2007)

Enligt den litteratur som jag har haft att tillgå, och som för övrigt ingår i kurslitteratur i handikappvetenskap vid Örebro universitet samt vid Malmö högskola, råder det inte stora motsättningar om funktionshindrets teoretiska definition, d.v.s. att begreppet beskriver relationen mellan individen och det omgivande samhället. Däremot kan en sådan miljörelaterad definition av funktionshinder vara svår att operationalisera. Bl.a. Lars Grönvik (2005) har problematiserat kopplingen mellan en teoretisk och en operationell definition av funktionshinder. En optimal operationalisering, som tar fasta på den relationella karaktären, kräver uppgifter om individen men även uppgifter om den omgivande miljön, varför mätbarhet i en sådan definition blir komplicerad. Grönvik menar att en adekvat lösning på frågan är svår att hitta och att validitetsbrister i studier av funktionshinder är vanliga. Ofta utgår studier från teoretiska definitioner med ambitiösa anspråk som omfattar både individuella och strukturella faktorer, men som senare i övergången till en operationell definition reduceras till att fokusera enbart på individnivån då denna är lättare att mäta. Samma sorts problematik återfinns även i handikappolitiken som identifierar strukturella problem men formulerar individuella åtgärder.

Ett annat sätt att förhålla sig till och studera funktionshinder är genom en så kallad administrativ definition. (Grönvik, 2005; Lindquist, 2007) Den administrativa definitionen innebär vissa avgränsningar då den omfattar individer med funktionsnedsättning som mottar ett visst samhällsstöd. Studieobjektet blir i detta fall servicemottagare, men också den service som erbjuds. Denna definition är vanligt förekommande i den offentliga sektorn men också i utvärderingar av olika samhällsinsatser riktade till personer med funktionsnedsättning. Om valet faller på den administrativa definitionen brottas således inte forskaren med operationaliseringsproblem nämnda ovan, men möts av problem av ett annat slag. Själva grunden till den administrativa definitionen utgörs av de individualiserande och inte alls så relationella, medicinska och juridiska definitionerna, d v s. att de svarar på frågor om hur man definierar funktionsnedsättning respektive vem som har rätt till stödinsatser. (Grönvik, 2005; Lindquist, 2007)

Utav de tre begrepp som jag försökt förklara i föregående stycken är funktionshinder särskilt sociologiskt intressant att undersöka. Brukarstödcentrum och brukare för den delen också, har att förhålla sig till både den miljörelaterade och den administrativa definitionen av funktionshinder. Den miljörelaterade definitionen används främst i centrets målformulering där olika strukturella faktorer definieras som problematiska, medan den administrativa definitionen är vanligare i det dagliga arbetet, då verksamheten riktar sig till personer som nyttjar den offentliga servicen. Jag kommer att gå djupare in i diskussionen i analysframställningen.

3.2 Empowerment som motstrategi

På sin hemsida upplyser Brukarstödcentrum i Göteborg att: ”Vi vill ge hjälp till självhjälp och stärka den förmåga som alla människor har.” (www.brukarstodcentrum.se) Citatet illustrerar den empowermentstrategi som Brukarstödcentrum tar avstamp i. Empowerment förknippas med en framväxt av så kallade Independent Living-rörelser på 70-talet. Dessa skapades som en motvikt till det de ansåg vara ett allt mer framträdande expertstyre. Rörelserna ville därför se en organisationsförändring med bl.a. avinstitutionalisering och skapande av verksamheter med mer brukarinflytande. (Lindquist, 2007) Empowerment betonar egenmakt och självbestämmande genom lokalt självstyre och social mobilisering. ”Personer eller grupper, som befinner sig i en maktlös position, ska skaffa sig styrka som kan ge dem kraft att komma ur maktlösheten.” (Askheim, 2007:18) Därför har begreppet kunnat få fäste i brukar- och frivilligorganisationer. (Askheim & Starrin, 2007)

Sedan 70-talet har begreppet börjat användas i fler sammanhang såsom politik, välfärdsstatens olika sektorer samt forskning och har med tidens gång fått ytterligare betydelser. Numera är empowerment ett mångtydigt och kritiserat begrepp. Kritiker menar på att begreppets fokus har flyttat från att vara kollektivt och politiskt orienterat till att vara individualiserat och avpolitiserat. Oavsett av vilka aktörer det används eller under vilka omständigheter det dyker upp så är begreppet alla gånger positivt laddat. Men även om empowerment kan definieras på helt olika sätt, finns det en gemensam nämnare för alla inriktningar - en syn på individen som ett handlande subjekt som bör få mer makt och en strävan om statens minskade handlingsutrymme. (Askheim & Starrin, 2007; Starrin, 2000)

För att kunna kategorisera de olika ståndpunkterna urskiljer Askheim (2007) tre olika idealtyper av empowerment. De två första modellerna knyter an till ett politiskt sammanhang. Den ena utav dem, benämnd som ”empowerment som motmakt”, ser gärna att individer skaffar sig mer makt, på bekostnad av staten, och genom kollektiv organisering medan den andra modellen, vid namn ”den marknadsorienterade riktningen”, betonar individens självständighet gentemot staten och ser individuella valmöjligheter som en väg till maktutövning. Den senare modellen enar både högerns och vänsterns hjärtefrågor då valmöjligheterna kan gälla allt från vilka servicealternativ som står till buds till ett bejakande av kulturella och organisatoriska variationer. En tredje idealtyp som Askheim tar upp är den så kallade terapeutiska positionen. Enligt modellen sker en empowerment i själva individen då hon varseblir sina egna psykologiska blockeringar och lär sig att hantera dem. Särskilt socialt arbete inspireras i denna modell. Enligt kritiker är modellen avpolitiserad och fristående från sociala relationer.

Lite längre fram i texten ska jag försöka utröna vilka empowermentstrategier som Brukarstödcentrum använder i sitt arbete och vad dessa valda strategier kan leda till.

3.3 Brukare och socialt medborgarskap – begreppsdefinitioner

Efter att ha presenterat olika perspektiv på empowerment, finner jag det lämpligt att definiera ytterligare ett begrepp som vi har att förhålla oss till, nämligen brukare. Brukare ska förstås som servicemottagare inom offentlig sektor (Dahlberg & Vedung, 2001). I denna undersökning är brukare: personer med funktionsnedsättning som p.g.a. nedsättningen är servicemottagare inom offentlig sektor. Brukarstödcentrum har just brukare som största målgruppen för verksamheten. Centret hoppas att dess service ska leda till ett ökat inflytande och en ökad livskvalitet för de berörda personerna. Den enskilda individens livskvalitet är med andra ord beroende av samhällets insatser. (Tideman, 1999) Här kan vi se att begreppet brukare överlappar med begreppet medborgare, särskilt så som det framställs i Marshalls definition av socialt medborgarskap.

Marshall (1950) behandlar olika aspekter av medborgarskap samt diskuterar vilka institutioner som ska garantera att dessa efterföljs. Medborgarskap består enligt Marshall av tre olika element. Han gör en åtskillnad mellan civilt, politiskt respektive socialt medborgarskap. Civilt medborgarskap avspeglar sig i de individuella rättigheterna och de institutioner som är centrala aktörer för deras bevarande är domstolar. Politiskt medborgarskap kan beskrivas som ett utövande av politiska rättigheter, antingen i individens roll som väljare eller som vald i de politiska institutionerna såsom ett parlament eller dess lokala motsvarigheter. Socialt medborgarskap är, enligt Marshall, mer omfångsrikt och mer implicit knutet till välfärdsstaten. Där ryms allt från rätten att nyttja välfärdsstatens service till att delta i det sociala livet. Begreppet underförstår att det krävs ett aktivt agerande från staten för att bekämpa social ojämlikhet.

I sin verksamhetsbeskrivning använder Brukarstödcentrum enbart begreppet brukare, men för att mer adekvat kunna beskriva deras målsättning är det nödvändigt att även införa begreppet socialt medborgarskap. Brukarstödscentrum vänder sig till brukare med sin råd- och stödverksamhet och genom den hoppas centret förbättra brukarnas sociala medborgarskap.

3.4 Vad bör och kan verksamheten göra?

I sin bok *Vad bör staten göra?* diskuterar Rothstein (2002) det i titeln ställda spørsmålet bl.a. genom att ställa en följdfråga: vad bör och kan staten göra. Det goda sociala medborgarskap som Brukarstödcentrum eftersträvar, enligt min mening, kan betraktas som tillhörande den första frågan d.v.s. vad som är statens moraliska åtaganden. De moraliska åtagandena i handikappolitiken formuleras i målen om inflytande, deltagande och goda och jämlika levnadsvillkor. Rothstein försöker svara på frågan om vad staten kan göra och föreslår lämpliga tillvägagångssätt i bedömningen av enskilda projekt. Då genomförda offentliga program ska bedömas som lyckade alternativt mindre lyckade ska hänsyn tas till programmets målsättning, genomförande samt politiska legitimitet. Den politiska legitimiteten kan mätas genom att avgöra graden av förtroende hos grupper i samhället som projektet riktar sig mot. Rothstein inför förtroendebegreppet med argument att förtroendet är nödvändigt för att överhuvudtaget kunna implementera program.

Förhållandet mellan ett programs mål och medel kallar Rothstein för programmets kausala band. Hur väl medel överensstämmer med mål beror i stor utsträckning på hur policymål är formulerade. Målen eller åtaganden i sig kan vara statiska eller dynamiska dvs att de antingen är generella eller skall anpassas till individen. Till sin natur kan de också vara reglerande eller interventionistiska beroende på hur stor förändringsambition de har. Idealtypiska interventionistiska program vill påverka samhällsförhållanden genom att försöka förändra medborgarnas handlande. Enligt de begrepp som Rothstein inför skulle Brukarstödcentrums verksamhet kunna klassas som dynamisk och interventionistisk, en verksamhet som anpassas till individen och vill förändra hennes levnadsvillkor. En av Rothsteins slutsatser är att program av den typen är svårast att genomföra bland annat för att relationen mellan mål och medel inbegriper en stor osäkerhet och att variationen av individanpassade åtgärder kan vara stor. Ett gemensamt drag hos dynamiska, interventionistiska program är att målen är vagt formulerade, de kan vara ofta positivt laddade men vagheten gör också målen motstridiga. Rothstein drar dock slutsatsen att samtidigt som vaga formuleringar gör målen svåra att uppnå är de nödvändiga med tanke på programmets syfte, ”precision i utförandet kräver oprecisa mandat” (Rothstein, 2002:102). Vidare kan vissa policymål vara svåra att genomföra då det inte bara krävs ett ensamt agerande från den berörda verksamheten utan snarare att flera organisationer deltar och samarbetar.

Ovan har jag tagit upp legitimitetsbegreppet som en viktig del i bedömningen av hur väl projekt kan förväntas uppnå sina mål. Rothstein graderar förtroendet som berörda personer kan ha i ett visst sammanhang och delar in det i tre stadier. Det lägsta är att deltagare tolererar projektaktörens ingripande. Att deltagare accepterar dess beslut kan ses som ett mellanläge. Högst förtroende visar deltagare som samarbetar med aktören.

Det som talar för en ökad verksamhetslegitimitet i situationer där målen är vagt formulerade är att målstyrning medför att åtgärderna anpassas till individen. Men om skillnaden mellan målen och medlen blir för stor kan detta resultera i ett minskat förtroende. Rothstein knyter ihop diskussionen om oprecisa policymål och legitimitet genom en schematisk framställning där minskad precision i policymålen måste kompenseras med, för det första, en ökad organisationsanpassning genom lärande och flexibilitet och, för det andra, en ökad legitimitet.

Rothsteins resonemang ska hjälpa mig besvara frågan om hur Brukarstödcentrums mål och praktiska arbete förhåller sig till varandra.

4 Metod

För att besvara frågor om hur verksamhetens medel, mål och kopplingen dem emellan uppfattas och beskrivs av verksamhetsföreträdare, brukare respektive i policydokument samt hur dessa uppfattningar förhåller sig till varandra har jag valt att samla in dokument som använts av och producerats i verksamheten samt att genomföra en gruppintervju med verksamhetsföreträdarna och enskilda intervjuer med sju brukare.

4.1 Gruppintervju med verksamhetsföreträdare

Brukarstödcentrum har en arbetsstyrka på fyra personer. Alla fyra har jobbat i verksamheten sedan den blev permanent, d.v.s. sedan november 2006. Enligt min kontaktperson på centret har alla fyra anställda liknande roller och det finns ingen med samordnande funktion. Verksamheten har visserligen en kanslichef med ansvar för hela HSO:s kansli, men hon arbetar med mer övergripande verksamhetsfrågor, som exempelvis ekonomifrågor. För att få hela personalens syn på verksamheten var det viktigt att intervjua alla fyra anställda. Vidare ville jag få del av en dialog mellan de olika företrädarna om hur verksamheten och dess mål kan tolkas varför jag valde att genomföra en gruppintervju. Gruppintervjun med de fyra verksamhetsföreträdarna genomfördes i Brukarstödcentrums lokaler i Dalheimers hus under personalens arbetstid, mest av praktiska skäl. Intervjun bandades och skrevs ut i sin helhet. I intervjun utgick jag ifrån ett frågeformulär, se bilaga 1. Med tanke på uppsatsens syfte och frågeställningar var de ämnen som vi diskuterade bl.a. verksamhetsföreträdarnas syn på vad Brukarstödcentrum erbjuder och vad dess övergripande mål är. Verksamhetsföreträdarna uttryckte dessutom vad de hoppades uppnå med verksamheten och jämförde det med vad de ansåg att de hade uppnått hittills.

4.2 Intervjuer med brukare

4.2.1 Begränsningar och etiska överväganden vid brukarintervjuer

Brukarstödcentrums verksamhet vänder sig till personer som är bosatta i Göteborgs kommun och som på något sätt kommer i kontakt med frågor som rör funktionshinder. Enligt verksamhetens hemsida (www.brukarstodcentrum.se), kan det handla om personer med funktionsnedsättning, deras anhöriga men också personal som i sitt arbete hanterar just funktionshinder. Uppsatsens huvudsakliga syfte är att undersöka brukarnas perspektiv på det stöd som erbjuds, varför bara den förstnämnda gruppen, d.v.s. personer med funktionsnedsättning var aktuella för undersökningen. Brukarstödcentrum för statistik över hur många personer som kontaktar dem. Kontaktkanalerna kan vara telefon, e-mail eller ett besök på centret. I en statistiksammanställning för år 2007 går det att läsa att sammanlagt 226 personer vände sig till centret, genom att välja någon eller några utav de nämnda kontaktkanalerna. Majoriteten av dem, 142, var brukare. (Brukarstödcentrum, 2008)

I valet av brukarintervjuer hade jag att ta ställning till enskilda respektive gruppintervjuer, där det sistnämnda skulle kunna skapa förutsättningar för en intressant dialog mellan brukare. Efter en diskussion med en av verksamhetsföreträdarna om alternativen blev det klart att ärenden av brukarna ofta upplevs vara av känslig natur och att en del brukare drar sig för att berätta att de vänt sig till verksamheten. Därför genomförde jag enskilda intervjuer.

Med utgångspunkt i brukarnas utsatta situation tyckte verksamhetsföreträdarna till en början att det skulle vara bättre att de skulle gå ut med att jag tillhörde den ordinarie verksamheten, vilket också tyvärr blev fallet i en av intervjuerna. Därefter framförde jag vikten av att informera brukare om att jag gjorde en extern utvärdering då detta var viktigt utifrån de forskningsetiska principerna men också metodologiskt. Externa utvärderingar anses förbättra förutsättningar för objektivitet samt möjliggör att en eventuell kritik kan framföras. (BRÅ, 2000)

Jag kontaktade brukare per telefon. Vid samtalen informerade jag att jag blivit ombedd att göra en utvärdering av Brukarstödcentrums verksamhet och att jag skulle genomföra brukarintervjuer i syfte att få brukarnas uppfattning om verksamheten. Vidare frågade jag om personen i fråga kunde tänka sig ställa upp på en intervju men att deltagandet var frivilligt. Före varje intervjus start berättade jag att jag skulle ställa frågor angående den personliga upplevelsen av verksamheten och att den insamlade informationen var konfidentiell; att jag inte skulle sprida den vidare och inte heller skulle informationen som senare framgick i arbetet kunna spåras tillbaka till den enskilda individen.

4.2.2 Urval vid brukarintervjuer

När det gäller urval av intervjupersoner bland brukare var det eftersträvansvärt att få en så stor bredd som möjligt och intervju personer som haft kontakt med Brukarstödcentrum både under kortare och längre tid samt hade avslutat respektive hade pågående kontakt med centret. Urvalet begränsades dock av att Brukarstödcentrum inte för journaler över ärenden varför inte heller några kontaktuppgifter sparas efter det att ett ärende avslutas. Följaktligen fick jag tillgång till en kontaktlista med kontaktuppgifter till och namn på ungefär 30 personer som varit i kontakt med Brukarstödcentrum under uppskattningsvis de senaste två månaderna och några enstaka namn på personer som kontaktat centret lite längre bak i tiden. Jag ringde alla personer på listan samt skrev ett e-mail till en person. Nio personer tackade ja, men sju intervjuer genomfördes då två personer fick förhinder. Av de övriga personerna var de som tackade nej till en medverkan och de som jag inte kunde få tag på nästan lika många.

Jag har intervjuat sju brukare. Tre utav dem hade haft någon enstaka kontakt med verksamheten, medan fyra beskrev kontakten som långvarig. Vidare ansåg två brukare sina ärenden vara avslutade medan fem hade antingen en pågående kontakt med Brukarstödcentrum eller hade för avsikt att återuppta kontakten den närmaste framtiden. Det är viktigt att påpeka här att båda personer som hade avslutat sina ärenden hade haft dem under längre tid. Således har jag inte lyckats intervju någon brukare som haft kort och avslutad kontakt med Brukarstödcentrum. Att få ta del av uppfattningar från en sådan person skulle vara värdefullt. Det kan förhålla sig så att det finns fler kritiska röster i den gruppen av brukare. Med andra ord, kan urvalet ha påverkat uppsatsens resultat. Exempelvis visade det sig att majoriteten av intervjupersonerna uttrycker ett stort förtroende för verksamheten. I det sammanhanget är det viktigt att påpeka att de personer som valt att inte fortsätta sin kontakt, inte har kommit till tals här.

Efter att intervjuerna genomfördes visade det sig att intervjupersonerna fick vetskap om stödverksamheten på lite olika sätt; tre intervjupersoner uppmärksammade Brukarstödcentrums annonser, två i Dalheimers hus entré och en i en medlemstidning. Vidare fick tre brukare kännedom om verksamheten genom ”mun till mun-metoden”. Slutligen tipsades en person av dennes handikappförening.

Variationen kunde även avse det sätt brukarna hade kontakt med Brukarstödcentrum. De tre korta kontakterna kunde antingen vara ett telefonsamtal eller ett telefonsamtal åtföljt av ett besök i centrets lokaler. De längre kontakterna inbegrep både telefonsamtal och personliga besök, i två utav de fyra fallen även gemensamma besök hos myndigheter. De ovannämnda variationerna har förhoppningsvis hjälpt mig att få en mer varierad bild av verksamheten.

4.2.3 Genomförande av brukarintervjuer

Intervjupersonerna fick ta ställning till var det var mest lämpligt att genomföra en intervju. Vi hade Brukarstödcentrums lokaler till förfogande där fyra intervjuer genomfördes. Två brukare valde att intervjuas hemma och en på allmän plats. Precis som gruppintervjun, bandades också dessa intervjuer och skrevs ut i sin helhet. Även i brukarintervjuerna utgick jag ifrån ett frågeformulär, se bilaga 2, där jag försökt få fram brukarnas uppfattning om vad verksamheten kan erbjuda samt på vilket sätt de uppfattar att den hjälper brukare.

I själva intervjugenomförandet stötte jag på problem som kan tolkas som en utvärderareffekt. Vid intervjutillfällena förklarade jag att syftet med brukarintervjuerna var att utvärdera verksamheten utifrån ett brukarperspektiv. Intervjupersonerna var alltså medvetna om intervjuernas yttersta syfte, vilket kan ha påverkat brukarna att tänka på verksamheten i termer av ekonomi och verksamhetens fortlevnad. Fem av sju brukare uttryckte en åsikt om att fler borde få veta om att verksamheten finns och fyra uttryckte t.o.m. att verksamheten borde få fler resurser. Det som kanske talar för en utvärderareffekt är att även en brukare som inte ansåg att denna fått tillräckligt hjälp från Brukarstödcentrum uttryckte att fler borde få reda på att verksamhetens existerar.

Vid brukarintervjuerna ställde jag bl.a. frågan om brukarna kände till verksamhetens övergripande mål. Alla sju brukare svarade att de inte kände till målen. Med utgångspunkt i uppsatsens syfte och frågeställningar skulle det ha varit intressant att få veta vad brukarna trodde var verksamhetens mål. Dessvärre ställde jag inte den följdfrågan utan i stället informerade om vad målen var. Efter att ha blivit informerade kunde brukarna spekulera om och på vilket sätt verksamheten kunde uppnå dessa mål.

4.3 Verksamhetsdokument

För att se hur Brukarstödcentrums mål och medel (stöd) formuleras i dess policydokument, analyserade jag således material som använts av eller producerats i verksamheten. För det första, finns det alltså något som kan betraktas som verksamhetens bakgrundsmaterial, som den förhåller sig till och refererar. Det i särklass viktigaste policydokumentet är *Lindqvists nia – nio vägar att utveckla bemötande av personer med funktionshinder* (SOU 1999:21), som är ett slutbetänkande av Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder. Verksamhetsföreträdarna lyfter fram att *Lindqvists nia* var först ut med att identifiera ett behov av brukarstödcentra och att verksamheten därifrån hämtar en klar inspiration i sin målformulering.

För det andra, har jag tittat på dokument som producerats av Brukarstödcentrum. Deras hemsida www.brukarstodcentrum.se erbjuder mycket information om verksamhetens utformning och mål då den är stödverksamhetens ansikte utåt. Där hittas information om bl.a. vem som kan vända sig till centret, vad centret erbjuder hjälp med och vad

centret hoppas uppnå. På hemsidan går det också att hitta en länk till *Brukarstödcentrums verksamhetsberättelse* för år 2007. Där avhandlas verksamhetens egen syn på hur den fungerat och vad den uppnått. Det finns även en kort broschyr om centret. All information från broschyren återfinns dock på hemsidan.

4.4 Analyismetod

Till grund för denna uppsats analys har jag haft ovan beskrivna verksamhetsdokument, samt de sju utskrivna brukarintervjuerna respektive gruppintervjun med verksamhetsföreträdarna. I mitt arbete har jag tillämpat kvalitativ innehållsanalys där jag i första skedet tittade efter det manifesta innehållet - förekomst av uttalanden som kunde förknippas med exempelvis stöd; uttalanden som kunde besvara frågor om i vilka situationer hjälp erbjuds och hur den hjälpen kan se ut. (Bergström & Boréus, 2000)

Dokumentanalysen gav mest svar på hur de olika verksamhetsmål och medel kunde artikuleras och inte så mycket hur kopplingen mellan mål och medel såg ut. Analysen av gruppintervjun med verksamhetsföreträdarna gav en beskrivning av deras bild av vad verksamhetens mål var, vad verksamheten gick ut på, hur stöd utformades samt vilka mål de trodde uppnåddes, d.v.s. svarade på alla de ställda frågorna. Slutligen innehöll analysen av brukarintervjuer kategorier som motsvarade de ställda frågorna om vad verksamheten erbjuder, vad stöd är och vilka mål stödet förväntades leda till.

Jag gjorde en tematisk kategorisering av textmaterialet. (Kvale 1997) Koder såsom förtroende/legitimitet, stöd (emotionellt, praktiskt, rådgivning om rättigheter och möjligheter) och mål växte fram ur empirin som besvarade mina fyra frågeställningar, men läsningen styrdes till viss del också av mina teoretiska utgångspunkter. Således berörde koden "strukturella/individuella mål" frågan om hur mål kunde artikuleras. Koden "empowerment" gav en beskrivning av vad verksamheten erbjuder.

4.5 Läsanvisningar

I analysframställningen kommer jag att hämta citat både från brukarintervjuerna och från gruppintervjun. Längre intervjuцитat kommer att presenteras fristående, medan kortare citat kommer att vara integrerade i den löpande texten. För de olika brukarna kommer att användas beteckningar "brukare 1" till "brukare 7" medan verksamhetsföreträdarna kommer att refereras till som "verksamhetsföreträdare 1" till "verksamhetsföreträdare 4".

5 Verksamhetens mål

Följande kapitel skall avhandla Brukarstödcentrums policymål; i vilket sammanhang målformuleringen har blivit till samt hur målen kan tolkas enligt de olika aktörerna.

5.1 Upprinnelsen till Brukarstödcentrums policy och målformulering

Som jag nämnde i presentationen av verksamhetsdokument inspirerades Brukarstödcentrums målformulering i *Lindquists nia*. Målformuleringen hade alltså föregåtts av en politisk diskussion, som jag gärna vill redovisa för i korta drag. Min förhoppning är att vi lättare kan tolka målen genom att känna till deras politiska syfte och det sammanhang de formulerades i.

År 1991 fastslog handikapputredningen (SOU 1991:46) att personer med funktionsnedsättning inte gavs reella möjligheterna till att utöva självbestämmande. I handikappreformen från 1993 formulerades därför nya politiska mål om att nå lika levnadsvillkor för alla medborgare genom självbestämmande och inflytande. (Brusén & Hydén, 2000) Som ett viktigt steg i den riktningen kan Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS) nämnas. Den betonade att personer med funktionsnedsättning själva skulle initiera en process där de på ett bättre sätt själva skulle kunna välja den form av stöd de behöver. Ännu en lag i samma anda var LASS, Lagen om assistansersättning, som möjliggjorde att personer med funktionsnedsättning själva kunde välja assistans om deras behov översteg 20 timmar assistans per vecka. (Brusén & Hydén, 2000; Lindquist, 2007). Lindquist menar dock att, förutom att LSS var ett tydligt tecken på att beslutsfattande decentraliserades och att individen förstärktes i sin beslutanderätt, var det samtidigt ett tecken på att Socialtjänstlagen (SoL) som en ramlag misslyckats i att säkra medborgarnas rättigheter gentemot myndighetsutövande och expertstyre.

1999 kom slutbetänkandet *Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder* (SOU 1999:21) från dåvarande socialminister Bengt Lindqvist. Utredningens slutsatser var att det fanns stora brister i myndigheters bemötande av personer med funktionsnedsättning. Vidare kom socialministern Lindqvist med nio förslag om hur dessa brister skulle försöka åtgärdas. Åtgärderna skulle, enligt utredningen, omfatta både det kollektiva och det individuella bemötandet. I *Lindqvists nia* utformades även förslag på hur Brukarstödcenter skulle se ut och vad dessa verksamheter förväntades åstadkomma. Utredningen mynnade ut i ett beslut att starta en försöksverksamhet för brukarstödscentra dit personer med funktionsnedsättning kunde vända sig, vilket skulle anordnas i handikapporganisationernas egen regi. Syftet var, menade utredningen, att stärka människors ställning i kontakt med myndigheter men också i vardagslivet med mål om att nå full delaktighet i samhällslivet på goda och jämlika levnadsvillkor.

5.2 Mål om delaktighet, inflytande och goda och jämlika levnadsvillkor

I policydokumenten och enligt verksamhetsföreträdarna har Brukarstödcentrum tre övergripande mål som eftersträvas, nämligen mål om delaktighet, inflytande samt goda och jämlika levnadsvillkor för personer med funktionsnedsättning. Dessa mål formuleras på varierande sätt i analystexten, där formuleringar oftast tar upp två av de tre målen. Följaktligen formulerar *Lindqvists nia* vid ett tillfälle målen som ”mål om full delaktighet och jämlikhet” (SOU 1999:21, 12), d.v.s. genom att nämna delaktighet och

jämlika levnadsvillkor. Även verksamhetsberättelsen tar fasta på dessa två mål genom att beskriva Brukarstödcentrums strävan att nå ”full delaktighet i samhället samt goda och jämlika levnadsvillkor”. (Brukarstödcentrum, 2008:1).

Vid ett annat tillfälle grupperar slutbetänkandet i stället målen som ”rätten till full delaktighet och inflytande”(SOU 1999:21, 30). Liknande formulering återfinns även hos verksamhetsföreträdarna. Brukarstödcentrums målsättning är att ”personer med funktionsnedsättning ska nå delaktighet och inflytande”. (Verksamhetsföreträdare 4)

Således omnämns inte målen separat, utan snarare figurerar tillsammans i någon form. En av anledningarna kan vara att målen ses som relaterade. Någon klar inbördes ordning mellan målen har jag inte hittat. Det jag kan spekulera i är att goda och jämlika levnadsvillkor är det överordnade mål som kan nås genom inflytande och delaktighet då de två sistnämnda i grunden är medel för att uppnå något.

I den ovanstående framställningen saknas brukarnas uppfattning om Brukarstödcentrums övergripande mål. Brukarna var tillfrågade om de kände till verksamhetens övergripande mål och alla sju svarade att de inte gjorde det. Olyckligtvis ställde jag inte en följdfråga om vad brukarna trodde var verksamhetens mål. På det viset kunde brukarna ha uttryckt sin uppfattning om ämnet. I stället blev brukarna informerade om hur verksamheten formulerade målen varför de senare kunde spekulera om förhållandet mellan verksamhetens medel och mål.

5.3 Är målen formulerade på individuell nivå eller strukturell nivå?

Genom att formulera mål, kan samtidigt pekats ut det som anses vara problematiskt i en situation. Slutbetänkandet identifierar exempelvis både rätten till självbestämmande och rätten till inflytande i samhället som mål som handikappolitiken bör eftersträva. Problem som ska motarbetas, med andra ord, är brister som återfinns både i det individuella och i det som utredningen kallar för det kollektiva bemötandet. Som exempel på det individuella bemötandet tar utredningen upp mötet mellan individen och den enskilda tjänstemannen medan det kollektiva bemötandet innefattar samhällets värderingar och attityder. Uttryckt med sociologiska termer, motsvaras det individuella och det kollektiva bemötandet av en individuell respektive en strukturell nivå. Sålunda ska inflytande eftersträvas på både den individuella och den strukturella nivån.

Ett exempel på målformulering på den individuella nivån återfinns i följande citat från *Lindqvists nia*. Citatet beskriver det individuella inflytandet som eftersträvansvärt.

[Verksamhetens mål är att] den enskilde skall kunna utöva sin rätt till självbestämmande och därmed kunna ges ett direkt inflytande i mötet med personer inom olika samhällsområden. (SOU 1999:21, 29)

Vidare återfinns i *Lindqvists nia* även mål som är formulerade på den strukturella nivån. Detta illustreras genom nedanstående citat.

Målen för den svenska handikappolitiken skall vara jämlikhet, full delaktighet och självbestämmande för den enskilde. /---/ [Målen] måste förankras i hela samhället – såväl inom den privata som den offentliga sektorn. (SOU 1999:21, 29-30)

Om vi jämför de två citaten, talar det första citatet mer om den personliga upplevelsen av inflytande, medan det andra snarare talar om hur målsättningen ska genomsyra hela samhället.

Utifrån vad som framgått av gruppintervjun, närmar sig verksamhetsföreträdarna inte struktur-/individproblematiken på samma sätt som slutbetänkandet. De talade inte i termer av ett individuellt eller ett kollektivt bemötande, men indikerade ändå på andra sätt om målen låg på en individuella eller en kollektiv nivå. Vid ett tillfälle tolkar verksamhetsföreträdarna delaktighet och inflytande som ett strukturellt mål.

Och som sagt, mer långsiktigt handlar det om mer generella saker i samhället, att personer med funktionsnedsättning ska nå delaktighet och inflytande.
(Verksamhetsföreträdare 4)

Vid andra tillfällen kan mål formuleras på individuell nivå. I följande citat från gruppintervjun kan den första meningen tolkas som mål om inflytande på individuella nivå, medan det andra påståendet kan tolkas som mål om goda och jämlika levnadsvillkor på en strukturell nivå.

Förstå vad de kan ha för möjligheter till olika typer av stöd. Så ska personer med funktionsnedsättning uppnå goda och jämlika levnadsvillkor i samhället.
(Verksamhetsföreträdare 4)

Således betyder ovanstående citat också att det individuella inflytandet förväntas leda till att målet om goda och jämlika levnadsvillkor ska uppnås på den strukturella nivån.

Hur borde då målet om ”goda och jämlika levnadsvillkor” förstås? Målet om jämlika levnadsvillkor måste betraktas i ett större sammanhang då målet förutsätter förändringar på strukturell nivå. I analysen förekommer också målet om livskvalitet. ”Livskvalitet, ett gott bemötande och delaktighet är alla människors rättigheter”, står det att läsa på Brukarstödcentrums hemsida. Målet om god/ökad livskvalitet förutsätter att hänsyn tas till den enskilda individens subjektiva uppfattning. I gruppintervjun uttrycktes en önskan om att nå ”bättre livskvalitet för den enskilda individen”.
(Verksamhetsföreträdare 1) Därför anser jag att dessa två mål om bättre livskvalitet samt goda och jämlika levnadsvillkor är två olika varianter på samma målformulering, den ena med utgångspunkten från den individuella och den andra från den strukturella nivån.

Avslutningsvis bör jag i analysen om hur väl medel överensstämmer med verksamhetens mål (se avsnitt 7.3 och 7.4) om delaktighet, inflytande och goda och jämlika levnadsvillkor ta i beaktande om det finns några indikatorer på om mål i fråga refererar till en strukturell eller en individuell nivå.

5.4 Funktionshinder som ett relationellt begrepp

Att förstå funktionshinder enligt den miljörelaterade definitionen är inte uttryckligen ett mål som verksamheten försöker uppnå. Däremot är det ett valt normativt ställningstagande i frågan hur verksamheten ser på problem i samhället.

Vi försöker använda dessa begrepp eftersom det skickar signaler om våra värderingar, handikapp eller funktionshinder är inget som finns hos en människa, utan uppkommer i mötet med omgivningen när det finns brister. Dock använder vi ordet funktionshinder just när vi talar om själva hindret, ex. ”råd, stöd och vägledning i frågor som gäller funktionshinder”.
(Verksamhetsföreträdare 4)

Således beskrivs funktionshinder som ett problem som har ett strukturellt ursprung.

5.5 Målen och socialt medborgarskap

Brukarstödcentrum vänder sig till brukare med sin råd- och stödverksamhet. Verksamhetens mål, som jag har diskuterat ovan, kan sammanfattas i delaktighet, inflytande och jämlika levnadsvillkor.

”Livskvalitet, ett gott bemötande och delaktighet är alla människors rättigheter.” Jag hämtar återigen samma citat från centrets hemsida. Citatet talar om det utvidgade medborgarskapet, om rätt till mer än det som garanteras genom de individuella och politiska rättigheterna. Rätten omfattar även att behandlas väl, att delta i samhällslivet och att ha ett gott liv. Marshall (1950) menar att det sociala medborgarskapet kräver en aktiv roll från välfärdsstatens sida, då det är på den arenan som eventuella sociala ojämlikheter bekämpas bäst. Om centrets roll berättar verksamhetsföreträdare: ”Tanken är att genom personligt stöd och information om den enskildes rättigheter, skall personer med funktionsnedsättningar uppnå goda och jämlika levnadsvillkor.”

Med andra ord, genom sin verksamhet försöker Brukarstödcentrum arbeta för att personer med funktionsnedsättning erkänns ett fullvärdigt socialt medborgarskap.

6 Verksamheten i praktiken

I följande kapitel ska jag försöka besvara frågan om vad Brukarstödcentrum erbjuder enligt verksamhetens företrädare, brukare respektive policydokument. Vidare ska jag undersöka om dessa uppfattningar stämmer överens; i vilka avseenden de bekräftar varandra och i vilka avseenden de skiljer sig från varandra.

6.1 Verksamhetens målgrupp

I teorikapitlet presenterade jag denna uppsats definition av brukare som personer med funktionsnedsättning som på grund av nedsättningen är servicemottagare inom offentlig sektor. Enligt verksamhetsföreträdarna är brukare den största målgruppen för verksamheten, även om service erbjuds likaså till anhöriga och personal som jobbar med frågor om funktionshinder. Bilden stämmer överens med brukarnas uppfattning om vilka personer verksamheten vänder sig till. Visserligen använde ingen av brukarna begreppet brukare. Brukare 6 använde exempelvis uttrycket ”personer med handikapp” medan brukare 1 refererade sig till ”patienter” som potentiella mottagare av centrets tjänster. Dock delade alla brukare en uppfattning om att centret är till för dem som på ett eller annat sätt behöver hjälp i sin kontakt med myndigheter angående olika stödinsatser till personer med funktionsnedsättning.

Stödverksamheten vänder sig till brukare. I praktiken knyter detta an till ett specifikt angreppssätt på funktionshinder som problem, nämligen det administrativa angreppssättet. (Grönvik, 2005; Lindquist, 2007) I majoriteten av fallen erbjuder Brukarstödcentrum hjälp i kontakten med olika välfärdssektorer gällande olika former av samhällsstöd. För att kvalificera sig för dessa former av stöd ska individen uppfylla vissa kriterier. Kriterierna i sin tur har grund antingen i en medicinsk eller i en juridisk definition. Detta är, om än indirekt, ett mer individualiserande sätt att se på funktionshindersproblematik.

6.2 Vad är stöd?

Brukarstödcentrum är en råd- och stödverksamhet. Verksamhetens dokument och personal samt brukare, uppvisar snarlika uppfattningar om vad stöd är och i vilka situationer det kan ges. Jag har valt att gruppera de olika uppfattningarna enligt tre följande termer: emotionellt stöd, praktiskt stöd och rådgivning om rättigheter och möjligheter.

6.2.1 Emotionellt stöd

I verksamhetens broschyr såväl som på dess hemsida identifieras ett antal frågor som potentiella brukare kan ha ställt sig. ”Behöver du någon typ av stöd på grund av din funktionsnedsättning eller i din situation som anhörig?”, är en utav dem. Jag tolkar den frågan som ett uttryck för att centret, enligt policydokument, erbjuder ett emotionellt stöd. Personligt stöd är den resurs som ges till brukarnas förfogande. Enligt verksamhetsföreträdarna uppfattas just det personliga stödet som ett viktigt emotionellt stöd bland brukare.

Det är precis som att många blir jättelättade när man bara säger att vi erbjuder att följa med vid myndighetsbesök, t ex socialtjänsten. Det behöver inte vara att

man säger nästan någonting vid besöket, utan vill bara att man är med som stöd.
(Verksamhetsföreträdare 2)

Citatet ovan är dessutom ett exempel på praktiskt stöd. Genom att ge praktiskt stöd ges samtidigt emotionellt stöd. Den uppfattningen delas av brukarna.

Det var lite personligt stöd som de ställde jättegärna upp på. Jag hade aldrig orkat gå igenom detta om jag inte hade haft det stödet från Brukarstödcentrum.
(Brukare 6)

Alla brukare stämmer in i att Brukarstödcentrum erbjuder emotionellt stöd. Hur stödets betydelse uppfattas i förhållande till de egna behoven varierar dock bland brukarna. De flesta värdesätter det emotionella stödet högt. Stödet kan leda till att brukaren ser sin situation som förbättrad, vilket följande citat visar.

Det är bra att ha någon vid sin sida. Man känner sig så ensam i sin kamp att bevisa att man har rätt (Brukare 5)

Vidare kan brukarna beskriva det emotionella stödet också som en erfarenhet som skiljer sig från deras tidigare erfarenheter.

Ja, man tänker på att man får stöd och att människorna får känsla att de är värdefulla och att man blir behandlad som alla andra. (Brukare 2)

På liknande sätt beskriver verksamhetsföreträdarna att emotionellt stöd kan behövas för att motverka effekter av dåligt bemötande som vissa brukare kan ha erfarenheter av.

Tyvärr är det också så att många personer med t ex psykiskt funktionshinder får dåligt bemötande, eller har svårt att göra sin röst hörd, så att av den anledningen kan det behövas. (Verksamhetsföreträdare 2)

Som jag nämnde ovan, värdesätter de flesta brukare det emotionella stödet högt, men avvikande meningar har uttryckts också.

Jag blev väldigt bra mottagen här. Sedan vad jag fick för hjälp, det är klar. Det var ju detta att bli hänvisad till att söka /.../. (Brukare 7)

Enligt brukaren är emotionellt stöd något som mycket väl kan fås i kontakten med centret, men det är inte den typen av stöd som brukaren efterfrågar, eller definierar som hjälp för den delen.

Ett annat sätt att jämföra olika typer av stöd visas i citatet nedan.

Det som folk klamrar sig fast vid är: 'Ja, har de, de rätta kunskaperna?' Det tycker jag är fel. För mig kvittar det /.../ Det spelar ingen roll, för de har mänsklighet och det räcker. /.../ De är kvalificerade för det de gör. (Brukare 3)

Detta synsätt skiljer sig diametralt från det föregående. Brukaren värdesätter det emotionella stödet väldigt högt och som viktigast i sammanhanget. Andra typer av stöd efterfrågar brukaren inte.

Askheim (2007) karakteriserar emotionellt stöd som en viktig komponent i en empowermentprocess såsom den definieras enligt den terapeutiska modellen. Brukaren skall varsebli sina egna psykologiska blockeringar och lära sig att hantera dem. För att processen skall bli möjlig krävs ett handlande utifrån, som exempelvis det emotionella stöd som Brukarstödcentrum erbjuder.

6.2.2 Rådgivning om rättigheter och möjligheter

Återigen kan jag finna belägg för att både brukare och verksamheten identifierar denna typ av stöd. På Brukarstödcentrums hemsida ställs en fråga: "Har du hamnat vilse i myndighetsdjungeln?" Samtidigt ges information om att centret finns till för att hjälpa i den uppkomna situationen. Verksamheten förmedlar kontakter och visar vart den enskilda individen kan vända sig i vissa frågor. I gruppintervjun framkom en beskrivning av verksamheten som en länk till de resurser som finns i samhället, särskilt i de ärenden som kräver samordning av flera aktörer och där en ständig uppdatering av kunskaper behövs.

Jag tror att många personer med funktionsnedsättning eller anhöriga, man har väldigt mycket kontakter och det kan ibland vara svårt att veta 'Vem ska jag ringa? Vart ska jag vända mig i en viss fråga?' Och sedan kanske hitta rätt person som den här personen då kan ta kontakt med. (Verksamhetsföreträdare 3)

Ett annat uttryck för den aktuella typen av stöd är hemsidans beskrivning om att verksamheten vill "vägleda dig rätt så att din tillvaro och vardag fungerar så bra som möjligt." Den vägledningen kan, enligt verksamhetsföreträdarna, innebära att informera brukare om deras rättigheter, vilket i slutändan kan leda till en lösning på brukarens problem.

Sedan är det också den gruppen som bara har ett problem, men de vet inte vilken lösning som finns på problemet eller var de ska vända sig för att få hjälp med problemet. Där kan vi också hjälpa till. De kanske inte vet om att de har rätt till assistans eller hemtjänst. (Verksamhetsföreträdare 1)

Motsvarande beskrivning gavs av flera brukare som uppskattade att de hade fått rådgivning om sina rättigheter. Följande citat illustrerar detta.

Och sedan det att man som en liten människa, eller vad man ska kalla det för, vet ju inte vad man har för rättigheter ibland och vad man har för skyldigheter. (Brukare 6)

Rådgivning erbjuden på Brukarstödcentrum uppfattas också som en möjlighet till att få en överblick över en situation och att få veta vilka handlingsalternativ som brukaren kan ha i den aktuella situationen.

[Personalen] hade varit i kontakt med olika ställen om vart man ska vända sig och vilken hjälp man kan få. (Brukare 2)

Till den här typen av stöd hör också en kontinuerlig rådgivning som kan fås under ett ärendes gång. Följande citat visar verksamhetsföreträdarnas beskrivning.

Sedan kan man vara med under tiden och se vad som händer efteråt. Förklara före besöket: 'Det här ska vi gå igenom. Det här ska vi ta upp'. /---/ Efteråt kan man sitta och gå igenom: 'Vad är det som sades? Vad ska vi göra nu? Är det något vi behöver komplettera med? Vad händer?'. (Verksamhetsföreträdare 1)

Verksamhetsföreträdaren beskriver olika faser i ett ärende, genomgång av den gångna och förberedelser inför nästa fas. Liknande beskrivning ges av en brukare också.

Jag kan få hjälp att /.../ veta vart jag ska vända mig, hur jag ska överklaga och vad jag kan förvänta mig. Och som sagt, det är bra stöd. (Brukare 5)

Slutligen uttryckte två brukare att de hade fått rådgivning om hur de kunde gå vidare i sina ärenden, men att de hoppades att rådgivningen skulle åtföljas av mer praktiskt stöd.

De vet var man kan gå vidare och fortsätta överklaga. Men, ja, jag skulle skriva själv /---/ Det var inte så de jobbade. /---/ Det är ju den hjälpen jag skulle ha haft för att skriva det också. (Brukare 4)

6.2.3 Praktiskt stöd

För när man har med myndigheter att göra så gäller det att formulera sig på rätt sätt, annars får man ju ingen hjälp. Och då är de ju väldigt hjälpliga att styra upp. Som t ex, jag behövde då hjälp med /.../ och då hjälper de till och tar fram all information och underlag, kontakt med respektive myndighet, läkarintyg och sådant. (Brukare 1)

Citatet är ett exempel på det praktiska stöd som en brukare uppskattade i kontakten med Brukarstödcentrum. Centret å sin sida upplyser på hemsidan att verksamheten kan bistå med hjälp avseende en ansökan eller en överklagan. Även i gruppintervjun beskrev verksamhetsföreträdarna denna typ av stöd, att hjälpa till i mer komplexa ärenden genom att förbereda underlag. Ytterligare två brukare lyfte fram särskilt hjälpen med att formulera sig i sin ansökan respektive överklagan som viktig.

Brukarstödcentrum bistår med praktiskt stöd. Det praktiska stödet uppfattades som ett emotionellt stöd också. "Det konkreta stödet är att de /.../ ringer jobbiga samtal." (Brukare 3) Ytterligare ett exempel på stöd som kan definieras som både praktiskt och emotionellt är personligt stöd, vilket jag berörde i avsnittet om emotionellt stöd.

6.2.4 Vilket stöd efterfrågas?

På basis av de sju brukarintervjuer som genomförts går det inte att dra några generella eller kvantifierade slutsatser om stödbehovet. Jag ska i stället försöka sammanfatta brukarnas uppfattning om vilka stödbehov de hade och vilka typer av stöd de anser sig ha fått. Alla brukare vittnar om att de har fått ett emotionellt stöd. Två brukare (brukare 4 och brukare 7) menar dock att även om de uppskattar det emotionella stödet, så efterfrågar de främst ett mer omfattande praktiskt stöd. De övriga brukarna karakteriserar det emotionella stödet som viktigt.

Vidare berättar sex av sju brukare att de har fått rådgivning. Rådgivningen kunde beröra antingen handlingsalternativ i en viss situation eller information om rättigheter, som exempelvis rätt till en viss samhällsinsats. Återigen anser två brukare (brukare 4 och

brukare 7) att stödet i sig var välkommet men att det kunde åtföljas av mer praktiskt stöd.

Slutligen, det praktiska stöd som mest uppskattas är hjälpen att formulera ansökan eller överklagan, vilket tre brukare gav uttryck för. Brukare 4 uttryckte däremot ett större behov av praktisk hjälp med formulering, vilket Brukarstödcentrum inte kunde tillgodose.

6.3 Maktobalans och känsla av maktlöshet

Maktlöshet är ett tema som både brukare och verksamhetsföreträdare berör i sina utsagor. Verksamhetsföreträdarna nämner en maktobalans som kan råda i mötet mellan en brukare och en myndighet.

Tyvärr är det också så att många personer med t ex psykiskt funktionshinder får dåligt bemötande, eller har svårt att göra sin röst hörd.
(Verksamhetsföreträdare 2)

Myndigheten är den starkaste sidan och brukaren har inte alltid tillräckliga resurser för att hävda sig. De intervjuade brukarna beskriver sina personliga erfarenheter av kontakten med respektive myndighet i sinsemellan liknande ordalag. De kände sig utsatta, utelämnade eller ensamma.

Man är ju väldigt utsatt när man kanske inte är helt frisk och man har problem, eller handikapp eller är anhörig. (Brukare 1)

En brukare redogjorde för att individer hade svårt att hävda sig i förhållande till myndigheter, åtminstone delvis p.g.a. att myndigheterna valt att inte lyssna.

För att när man kommer i en sådan situation, så är man ju alltså inte mycket värd. /---/ När man inte kan få /.../ att fatta det, hur ska man få andra att fatta det? (Brukare 4)

Fem av sju brukare förhåller sig även till Brukarstödcentrum då de berör maktlöshets- och maktobalans temat. De har en uppfattning om att Brukarstödcentrum har hjälpt dem i att förbättra deras utgångsläge.

Det blir ju sämre för de svaga personerna och då behövs verkligen ett brukarstöd som kan hjälpa och stötta de människorna. (Brukare 6)

Verksamheten stöttar brukare i deras utsatta situation, enligt utsagan. Den kan också motverka och minska känslan av maktlöshet hos den enskilda individen, enligt följande citat.

Så att nu känner jag mig inte så utelämnad, för nu vet jag att det finns ett ställe som jag kan vända mig till. (Brukare 2)

Brukare 2 talar t.o.m. i termer av att få kraft med hjälp av verksamhetsföreträdarnas medverkan. Brukaren uttrycker att självförtroendet ökar genom att få personligt stöd.

Men har man med sig någon härifrån, då har man stöd och då har man mycket mer kraft och då har man med sig någon som tror på en och kan hjälpa en lyfta fram det man vill ha sagt, utan att man blir nedtryckt. (Brukare 2)

Sammanfattningsvis identifierar fem brukare verksamheten som en aktör som kan avhjälpa den maktlöshet de kan känna inför myndigheter. Verksamheten åstadkommer denna förändring genom det emotionella stöd den erbjuder.

6.4 Empowerment

I föregående teman om emotionellt stöd samt maktlöshet argumenterade jag för att de flesta brukare upplever att Brukarstödcentrum kan ge ett emotionellt stöd som de behöver samt att de känner att Brukarstödcentrum minskar en upplevd känsla av maktlöshet.

Båda teman knyter an till empowerment, som mycket av Brukarstödcentrums arbete baseras på även om verksamhetsföreträdarna inte själva explicit använder begreppet empowerment. Verksamheten vill bland annat ”ge hjälp till självhjälp och stärka den förmåga som alla människor har”, enligt hemsidan. Verksamhetsföreträdarna uttrycker i gruppintervjun en förhoppning om att det emotionella stödet kan leda till en förändring.

Det här stödet kan också göra att människor vågar och kan det själv, för då vet man att man ändå har någon bakom sig i fall det skulle behövas.
(Verksamhetsföreträdare 3)

Stärka förmågan som alla människor har, görs genom att utgå ifrån individens förutsättningar, enligt personalen.

Vi ska inte ta över det som individen själv vill och kan göra. /---/ Det är nog lika förödande, tror jag, att hjälpa någon för mycket som det är att hjälpa någon för lite, för det handlar om självkänsla också. (Verksamhetsföreträdare 4)

Enligt utsagan skall stödet anpassas efter individens behov av hjälp men också efter hennes behov av bekräftelse. Det är en individuell process, som skall leda till att de rätta resurserna tas fram i varje individ.

Askheim (2007) skiljer mellan tre olika typer av empowerment. Den modell som bäst överensstämmer med Brukarstödcentrums tillvägagångssätt är den så kallade terapeutiska positionen som Askheim formulerar på följande vis: ”Att utrusta de enskilda individerna med personliga resurser som kan göra de i stånd att avlägsna de blockeringar som hindrar dem att förverkliga grundläggande målsättningar som jämlikhet, rättvisa och kontroll.” (2007:26) En svaghet i en sådan empowermentstrategi är att empowermentprocessen avpolitiserar. En person ska förstärkas i sin egenskap av individ och inte som medlem av en grupp.

När det gäller temat empowerment och brukarnas uppfattning, talar brukarna om ”hjälp till självhjälp” snarare i indirekta former. De flesta brukare har fått ett emotionellt stöd och känner sig starkare tack vare att Brukarstödcentrum finns. Följande citat vittnar om detta.

Det var en mental bit också. I början var det så att jag kände jag 'Nej, jag tror att jag struntar i detta', men då säger de till mig att 'Du, även om vi sitter på andra sidan av bordet, vi sitter på din sida och vi är med dig'. (Brukare 6)

En brukare uttrycker dock det stöd han fått i lite annorlunda termer, än övriga brukare.

De har fått mig att inse vad jag kan och gett mig styrka, och jag känner att det jag gått igenom vill jag vända till något positivt. (Brukare 3)

Brukaren talar om en empowermentprocess som enligt Askheims typologi skulle kunna definieras som den terapeutiska positionen. Brukarstödcentrums agerande lyfts fram som den utlösande faktorn som leder till en positiv självbild och en förändringsvilja.

6.5 Förtroende och legitimitet

I teorikapitlet introducerades Rothsteins resonemang om politisk legitimitet. Rothstein (2002) menar att för att överhuvudtaget kunna möjliggöra ett projekts implementering är det viktigt att berörda grupper känner ett förtroende för verksamheten. Därför kan förtroende ses som ett medel som en verksamhet kan ha för att kunna uppfylla sina mål. Detta tema skall alltså handla om huruvida förtroende är ett medel som Brukarstödcentrum har till hands för att nå sina övergripande mål.

De termer som verksamheten använder och som knyter an till temat är för det första lojalitet. "Vi arbetar då helt i uppdrag av den personen som kontaktar oss", kommer det fram under gruppintervjun. (Verksamhetsföreträdare 4) Dessutom pratar personalen om vikten att förvalta ett förtroende.

Det bygger väldigt mycket på förtroende. Den personliga kontakten, det personliga förtroende som vi ska försöka förvalta på ett så bra sätt som möjligt. (Verksamhetsföreträdare 1)

Här tydliggörs en medvetenhet om att en del av verksamheten möjliggörs tack vare förtroendet som baseras på den personliga kontakten.

På vilket sätt känner och uttrycker de intervjuade brukarna ett förtroende för verksamheten? Ett enklare sätt att ta reda på detta är att titta på svaren om brukarna skulle kunna tänka sig att vända sig till Brukarstödcentrum i framtiden. Fem brukare av sju har uttryckt att de mycket väl kan tänka sig att kontakta Brukarstödcentrum igen. Förtroendet kan, helt logiskt, bygga på en uppskattning av det stöd som brukaren anser sig ha fått.

Jag är ju jättelycklig att detta gick igenom och det hade ju jag aldrig klarat utan brukarstöd. (Brukare 6)

Förtroendet behöver dock inte bara visas i fall där brukarna fått ärenden lösta till sin fördel. I följande citat identifierar brukaren Brukarstödcentrum som en aktör som står på dennes sida. Brukaren upplever även att hjälpen som erbjuds är professionell. Förtroendet baseras på upplevd kompetens.

De är villiga att hjälpa och jobbar på att hjälpa mig och jag upplever det som bara positivt att de finns. /---/ Ja, den tryggheten att veta att det finns någon att vända mig till. /---/ På det sättet kan de ge mig hopp eller säga att det är hopplöst. Så att de har samlat på erfarenhet under den tid de jobbat här. (Brukare 5)

En brukare uttrycker förtroende genom att lyfta fram personalens engagemang som verksamhetens särdrag.

Jag var jättenöjd med det som jag fick höra. [Personalen] var otroligt engagerad och ville verkligen hjälpa mig /.../ då var jag jätteförvånad att det verkligen fanns en person som ville hjälpa mig. (Brukare 2)

Avslutningsvis kan jag konstatera att de brukare som uppvisar ett förtroende för verksamheten uppvisar det i hög grad. Två brukare talar inte i termer som kan tolkas som förtroende för verksamheten, men inte heller som misstro. Detta kan bero på att de inte anser sig ha fått det stöd de efterfrågat. Dock bör det påpekas att graden av förtroende hos de intervjuade brukarna inte kan generaliseras till att gälla alla brukare, då urvalet kan ha bidragit till att de brukare som intervjuats är de som faktiskt är positivt inställda överlag.

7 Målen i relation till medlen

Följande kapitel kommer att beröra relationen mellan Brukarstödcentrums medel och mål, hur denna relation kan se ut enligt verksamhetsföreträdare och brukare och slutligen om stödet kan utgöra ett medel för att nå verksamhetens övergripande mål.

7.1. Brukarstödcentrum som aktör och dess inflytande

Brukarstödcentrum beskriver sig själv som en länk mellan brukaren och de resurser som finns i samhället. Centret förmedlar kontakter mellan den enskilda individen och myndigheter. Verksamheten har därmed positionerat sig själv som en aktör på en mellannivå. Som en sådan kan verksamheten agera både i förhållande till individen men också i förhållande till samhället. Hur samspelet mellan brukaren och Brukarstödcentrum ter sig, har vi kunnat se i bl.a. tidigare avsnitt om de olika typer av stöd som verksamheten erbjuder. Nedan ska jag försöka sammanfatta de åsikter som kommit fram om Brukarstödcentrums roll som aktör i interaktionen med myndigheter. En verksamhetsföreträdare beskriver interaktionen på följande vis:

Dessutom är det så att när vi ringer då som är utomstående kan det bli helt andra svar då från myndighetsperson. Även om det är samma fråga som ställts innan. (Verksamhetsföreträdare 2)

Enligt utsagan, kan myndigheter uppfatta centret som en annorlunda aktör än den enskilda individen - en aktör med mer makt. Samtidigt berättar personalen att ibland kan förväntningar bli för stora på vad verksamheten kan åstadkomma. De fastställer att verksamheten inte kan påverka några myndighetsbeslut.

Även två brukare uttrycker sin syn på vad verksamheten kan åstadkomma i kontakten med myndigheter. Enligt brukarna kan verksamheten stödja individen men inte påverka beslutsprocessen. Brukare 5 sammanfattar det på följande sätt: ”Sedan att de är lika maktlösa som jag i hur man ändrar beslut, de har inget inflytande.”

Verksamhetsföreträdare berättar vidare om påverkanskanaler som står till deras förfogande och som de utnyttjat på olika sätt. De nämner att verksamheter arbetar intressepolitiskt genom Handikappföreningarnas Samarbetsorgan (HSO). Den andra gruppen av samhällsfrågor som Brukarstödcentrum anser sig kunnat påverka hittills är frågor om praxis och då antingen genom att driva ett ärende direkt i den berörda förvaltningen eller genom förvaltningsdomstolar och Länsstyrelsen.

7.2 Individ- och strukturperspektiv

Jag har ovan resonerat att Brukarstödcentrum kan betraktas som en aktör på en mesonivå. Verksamheten skulle kunna agera i förhållande till samhället eller rikta sig till individen, både i sina mål och i sina handlingar eller medel. Därför ska jag nedan försöka gå igenom på ett mer sammanfattande sätt hur verksamhetens medel och mål kan betraktas utifrån dikotomin individ-/strukturperspektiv.

Brukarstödcentrums mål kan sammanfattas i: delaktighet, inflytande och goda och jämlika levnadsvillkor. I *Lindqvists Nia* gjordes en ganska klar åtskillnad mellan en kollektiv och en individuell nivå på olika samhällsproblem och åtgärder.

Verksamhetsföreträdare använder sig också av målformuleringar som kan knytas till båda nivåerna. Därför kan vi i praktiken tala om verksamhetens sex olika målformuleringar: inflytande på den strukturella respektive den individuella nivån, delaktighet på den strukturella respektive den individuella nivån samt goda och jämlika levnadsvillkor som ett strukturellt mål och livskvalitet som målformuleringens motsvarighet på den individuella nivån.

Brukarstödcentrums verksamhet erbjuder olika typer av stöd till brukare. Det kan handla om emotionellt stöd, praktiskt stöd eller rådgivning. Verksamheten försöker med olika medel stärka individen i hennes livssituation, stödet är ett av dem. Ett annat medel som används i verksamheten är empowerment, eller "hjälp till självhjälp". Det finns vissa empowermentstrategier som strävar efter en mobilisering av olika samhällsgrupper. Dock är inte centrets valda empowermentstrategi av den karaktären, utan strategin fokuserar på vad individen kan göra i sitt liv utifrån sina egna förutsättningar. Avslutningsvis kan jag konstatera att centret i sin utformning av medel riktar sig till individen.

7.3 Uppfyllda mål enligt verksamhetsföreträdare och brukare

Då verksamhetsföreträdarna reflekterar över vad Brukarstödcentrum uppnått med sin verksamhet, nämner de bl.a. livskvalitet för den enskilda individen. "Vi vet ju att vi har hjälpt enskilda personer att få bättre livskvalitet för då har de fått kanske mer stöd av samhället i olika former." (Verksamhetsföreträdare 1) Begreppet livskvalitet används även av två brukare för att beskriva vad kontakten med Brukarstödcentrum har inneburit för dem.

Livskvalitet kan ses som en individualiserad form av målet om goda och jämlika levnadsvillkor. Begreppet kan utgå, inte nödvändigtvis dock, från den självupplevda livskvaliteten. Särskilt i påståendet ovan jämförs en individuell situation vid två olika tidpunkter.

Verksamhetsföreträdarna har även en uppfattning om att centret har bidragit till att brukare har fått mer inflytande i sina egna liv.

Likadant när det gäller förståelse av sina rättigheter och skyldigheter, hur beslutsgången är. /---/ Det ger en väldig makt över människors situation.
(Verksamhetsföreträdare 4)

Mer inflytande för individen anser Brukarstödcentrum ha kunnat uppnå genom rådgivning. Även två brukare kopplar begreppet ökat individuellt inflytande med den typen av stöd. Ytterligare två brukare argumenterar för ett ökat inflytande för den enskilda individen genom empowerment.

Ja, det kan ju vara så för att man kan ju få bättre självförtroende. Att man tror på sig själv mer och blir starkare och kanske vågar stå för sig själv mer. (Brukare 2)

En brukare uttrycker en avvikande mening. Brukarstödcentrum kan, enligt brukaren, inte nå målet om inflytande. Individens integritet är starkt hotad i samhället och decentralisering står i vägen för en möjlig förändring, enligt följande citat.

Jag vet ju inte det, men de kommer ju aldrig till att få det. Man blir ju överkörda den ena gången efter den andra. Nej, jag tror att vi aldrig kommer att få något inflytande /---/ Sedan att det är så olika från kommun till kommun. Det är så svårt att gå samman då och strida för någonting. (Brukare 4)

Brukaren resonerar i detta fall över ett inflytande av ett annat slag. Det handlar inte om ett inflytande som den enskilda individen kan ha över sin egen situation utan brukaren talar snarare om ett strukturellt inflytande. Brukaren är av den åsikten att även Brukarstödcentrum är för svagt som aktör för att nå det målet.

I gruppintervjun berördes målen delvis utifrån ett strukturellt perspektiv då en verksamhetsföreträdare resonerade kring målet om goda och jämlika levnadsvillkor som svårare att uppnå.

Men när det gäller de här långsiktiga målen så är det klart att det inte är något som vi nått i dagsläget. Alltså, samhället ser ju ut som det gör /---/ visst finns det ju mycket kvar om man ska se att ett av målen är att man ska ha jämlika levnadsvillkor. (Verksamhetsföreträdare 4)

Två av verksamhetens mål kan i vissa fall bli uppfyllda enligt verksamhetsföreträdare och brukare, nämligen målet om ökad livskvalitet och ökat inflytande på den individuella nivån. Däremot verkar både verksamhetsföreträdare och brukare vara eniga om verksamhetens svårigheter att bidra till jämlika levnadsvillkor, vilket förutsätter en förändring på samhällsnivå.

7.4 Utgör stödet en väg att nå målen?

Gällande vissa mål är svaret, ja. Ovan har vi sett exempel på uppfattningar, både från verksamhetsföreträdare och från brukare, om att Brukarstödcentrums verksamhet kan leda till att mål, som är formulerade på individuell nivå, uppfylls. Kan centrums verksamhet, d.v.s. medel formulerade på individuell nivå leda till att mål formulerade på strukturell nivå uppfylls?

Det korta svaret är nej. Individuella åtgärder är inte det effektivaste sättet att komma åt strukturella problem. Enligt Rothstein kan vissa policymål vara svåra att genomföra av den enkla anledningen att genomförandet inte bara kräver ett agerande från den berörda verksamheten utan snarare att flera organisationer deltar och samarbetar. Verksamhetens företrädare vittnar dock om några steg tagna i den riktningen. Bl.a. har Brukarstödcentrum deltagit i det intressepolitiska arbete som drivs av HSO.

Det som också talar emot att verksamhetens mål kan nås på strukturell nivå är den samhällssituation som lett till att Brukarstödcentrum skapades från början. Lindquist (2007) för en liknande resonemang om Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS. Även om LSS ses som en viktig samhällsmarkering om målet om självbestämmande, kan lagen också tolkas som ett egentligt misslyckande av Socialtjänstlagen, SoL, som ramlag. Att Brukarstödcentrum skapades kan också tolkas som ett erkännande av att samhället misslyckats i att tillgodose rättigheter för personer med funktionsnedsättning. Då är det svårt att argumentera för att Brukarstödcentrum kan bidra till att mål på strukturell nivå uppfylls då de övriga institutionerna i sig kommer att fortsätta fungera på det vis de redan gör.

7.4.1 Väg att nå målen – argument för och emot

I sin bok *Demokrati och brukarutvärdering* tar Dahlberg och Vedung upp olika argument för brukardeltagande inom den offentliga servicen. Dessa argument har sitt ursprung i diskussionen om deltagardemokratis förtjänster. Som vi har sett, även Brukarstödcentrum anlägger ett brukarperspektiv i sin verksamhet. Dahlberg och Vedung menar att man kan argumentera för att en brukarorienterad verksamhet kan leda till maktutjämning genom att brukaren får mer information och fler reella handlingsmöjligheter.

Brukarstödscentra – verktyg till empowerment och full delaktighet?, en utvärdering om försöksverksamheten med brukarstödcentra, argumenterar också för att brukarmedverkan kan leda till: ”ökade möjligheter att utöva sina medborgerliga rättigheter, större kunskaper och förbättrade livsvillkor med ökad makt över den egna situationen som följd. Man upplevde även en minskning i maktobalansen mellan myndigheter och brukare.” (2007:3)

Askheim (2007) däremot kommer fram till att projekt med brukarmedverkan inte har lett till någon väsentlig överföring av makt till brukarna. En av anledningarna, menar författaren, är att empowerment i alla fall inte automatiskt leder till maktförskjutning. Brukaren kan få en känsla av makt och självbestämmande, utan att några förändringar i samhällsförhållanden har nåtts.

Som visat ovan kan vi finna i litteraturen belägg för att brukarorienterad verksamhet både bidrar till ökad makt och inte gör det i någon väsentlig utsträckning. Därför tycker jag att det är användbart att reflektera över vilken analysnivå vi befinner oss på, den individuella eller den strukturella.

8 Slutsatser av utvärderingen

Syftet med den här utvärderingen har varit att undersöka brukarnas perspektiv på det stöd som de erbjudits vid Brukarstödcentrum och sätta deras uppfattningar om stödet i relation till dels verksamhetsföreträdarnas bild av vad som erbjuds, dels verksamhetens övergripande mål. Utifrån syftet formulerades fyra frågeställningar.

Den första frågeställningen berörde vad verksamheten erbjuder enligt verksamhetens företrädare, brukare respektive policydokument. Det framkom en enhetlig beskrivning av verksamheten som stödverksamhet. Enligt verksamhetsdokument samt verksamhetsföreträdare erbjuder verksamheten stöd till olika grupper, men att den största målgruppen är brukare; individer som p.g.a. sin funktionsnedsättning är servicemottagare i offentlig sektor och som behöver hjälp i sin kontakt med myndigheter eller andra samhällsinstanser. De intervjuade brukarna uttryckte sig i liknande ordalag och delade en uppfattning om att Brukarstödcentrum var till för dem som på ett eller annat sätt behöver hjälp i sin kontakt med myndigheter angående olika stödsatser till personer med funktionsnedsättning.

Således erbjuder Brukarstödcentrum stöd till bl.a. brukare. Den andra frågeställningen löd: Vad utgör stöd enligt brukarna respektive verksamheten? Verksamhetsföreträdare, verksamhetsdokument samt brukare uttryckte att stöd kunde ges vid olika situationer och på olika sätt varför det erbjudna stödet kunde indelas i: emotionellt stöd, rådgivning om rättigheter och möjligheter samt praktiskt stöd.

Verksamhetens och brukarnas uppfattning om vad dessa olika typer av stöd innebar stämde på det stora hela, med ett par undantag. Både verksamheten och de flesta brukarna beskrev emotionellt stöd som viktigt för den enskilda individen. Bl.a. genom personligt stöd kände sig brukarna stärkta i sin situation. Det emotionella stödet utgjorde ett medel för att uppnå en terapeutisk empowerment med en förbättrad självkänsla som följd. Två brukare menade dock att de uppskattade det emotionella stödet, men att de efterfrågade främst ett mer omfattande praktiskt stöd.

Den andra typen av stöd, nämligen rådgivning om rättigheter och möjligheter, gavs enligt verksamheten och brukarna främst genom att ge information. Informationen berörde antingen handlingsalternativ i en situation eller information om den enskildes rättigheter. Majoriteten av brukarna ansåg att den rådgivning de hade fått utgjorde ett stöd i sig. Även i detta fall menade två av brukarna att rådgivningen helst skulle åtföljas av mer praktiskt stöd.

Slutligen beskrevs den tredje typen av stöd, det praktiska stödet, på liknande sätt av både verksamheten och brukarna. Stödet innebar bl.a. att förbereda ansökningsunderlag eller ringa samtal till olika samhällsinstanser. Det praktiska stöd som mest uppskattades var hjälpen att formulera ansökan eller överklagan, som en brukare ansåg sig behöva mer hjälp med.

Nu har vi kommit fram till den tredje frågeställningen om hur verksamhetens mål artikuleras av verksamhetsföreträdare, brukare och i policydokument. Ingen av brukarna kände till verksamhetens övergripande mål. Tyvärr fick inte heller brukarna något tillfälle under intervjuerna att spekulera i hur dessa mål skulle kunna se ut. Enligt policydokument och verksamhetsföreträdarna är verksamhetens övergripande mål: mål

om delaktighet, inflytande och goda och jämlika levnadsvillkor. Både i policydokumenten och under gruppintervjun gavs varierande beskrivningar av målen; målen kunde uppfyllas i olika sammanhang varför de också varierade i sin innebörd. Således formulerades målen på både strukturell och individuell nivå. Därför kan vi i praktiken tala om verksamhetens sex olika målformuleringar: inflytande på den strukturella respektive den individuella nivån, delaktighet på den strukturella respektive den individuella nivån samt goda och jämlika levnadsvillkor som ett strukturellt mål och livskvalitet som målformuleringens motsvarighet på den individuella nivån.

Den fjärde och sista frågan som ställdes i denna uppsats var om huruvida stödet utgjorde en väg för att nå målen. Svaret är både ja och nej. Enligt verksamhetsföreträdare och en del brukare uppfylls vissa av Brukarstödcentrums mål, närmare bestämt målen om ökad livskvalitet och ökat inflytande på den individuella nivån. De olika typer av stöd som verksamheten erbjuder, tillsammans med den valda terapeutiska empowermentstrategin riktar sig till den enskilda individen i syfte att förbättra hennes livssituation varför även målen om inflytande, delaktighet och livskvalitet formulerade på individuell nivå kan förväntas uppnås i högre eller lägre grad. Däremot förutsätter målen formulerade på strukturell nivå också en förändring på samhällsnivå. Brukarstödcentrums åtgärder riktade till den enskilda individen kan inte bidra till en sådan förändring.

Slutligen kan jag konstatera att brukarnas perspektiv på det stöd som de erbjudits vid Brukarstödcentrum stämmer för det mesta överens med den bild verksamhetsföreträdarna har. Uppfattningarna kan skilja sig i hur mycket praktiskt stöd som ska erbjudas. Brukarna och verksamhetsföreträdarna delar en uppfattning om att stödet som erbjuds vid Brukarstödcentrum kan leda till att vissa av verksamhetens övergripande mål uppfylls, men att mål som kräver samhällsförändringar inte kan uppnås av verksamheten.

8.1 Verksamhetens styrkor och svagheter

En av verksamhetens styrkor är att verksamhetsföreträdarna förhåller sig kritiskt till det arbete de utför. Såsom det har framgått i undersökningen kan vissa brukare ha förväntningar på verksamheten som verksamheten själv inte anser sig kunna möta. Under arbetets gång har därför verksamhetsföreträdarna lärt sig att redan vid ett första möte med brukaren informera om hur de jobbar och vad brukaren kan förvänta sig. Ett annat område som verksamhetsföreträdarna försöker fokusera på är att nå till fler brukare. Vissa personer, menar de, kan välja att inte vända sig till verksamheten då Brukarstödcentrums lokaler ligger i Dalheimers hus. Enligt verksamhetsföreträdarna är det framförallt yngre personer som kanske avstår från att söka hjälp. Därför försöker personalen informera om vad verksamheten går ut på. Dessutom hoppas de att en pågående lokalrenovering kan bidra till en mer positiv framtoning av Brukarstödcentrum.

Verksamhetens svagheter skulle kunna sammanfattas som en motsättning mellan Brukarstödcentrums normativa ställningstaganden och dess praktiska tillvägagångssätt. Genom att formulera mål, pekade samtidigt ut det som anses vara problematiskt i en situation. Brukarstödcentrum identifierar flest strukturella problem men formulerar för det mesta individuella åtgärder. De övergripande mål som dock upplevts kunnat uppfyllas är just de som är formulerade på individuell nivå.

Rothstein (2002) diskuterar dock att oprecisa policymål, såsom målen om inflytande, delaktighet och goda och jämlika levnadsvillkor formulerade på strukturell nivå, kan kompenseras med en ökad organisationsanpassning och en ökad legitimitet. I denna utvärdering visade en majoritet av de intervjuade brukarna en hög grad av förtroende för verksamheten. Dock kan inte det uppvisade förtroendet generaliseras till att gälla alla brukare. Om det i ett senare skede visade sig att det förhöll sig på det viset, skulle förtroendet kunna uppväga de oprecisa övergripande målen.

Referenslista

Litteratur

Askheim, O. P. (2007) ”Empowerment – olika infallsvinklar” i Askheim, O. P. & Starrin, B. (red.) *Empowerment i teori och praktik*; Malmö: Gleerups Utbildning AB

Askheim, O. P. & Starrin, B. (2007) ”Empowerment - ett modeord?” i Askheim, O. P. & Starrin, B. (red.) *Empowerment i teori och praktik*; Malmö: Gleerups Utbildning AB

Bergström, G. & Boréus, K. (2000) *Textens mening och makt – Metodbok i samhällsvetenskaplig textanalys*; Lund: Studentlitteratur

Bolling, J. (2007) *Brukarstödscentra – verktyg till empowerment och full delaktighet? Utvärdering av regeringens satsning på brukarstödscentra finansierade av Allmänna arvsfonden*; Örebro: Institutet för handikappvetenskap, Örebro universitet

Brukarstödcentrum (2008) *Verksamhetsberättelse för Brukarstödcentrum år 2007*. Hämtad från <http://www.brukarstodcentrum.se>. Hämtad den 20 maj 2008.

Brusén, P. (2000) ”Avslutning – Handikappolitik i förändring” i Brusén, P. & Hydén, L-C (red.) *Ett liv som andra, livsvillkor för personer med funktionshinder*; Lund: Studentlitteratur

Brusén, P. & Hydén, L-C. (2000) ”Inledning” i Brusén, P. & Hydén, L-C (red.) *Ett liv som andra, livsvillkor för personer med funktionshinder*; Lund: Studentlitteratur

BRÅ (2000) *Utvärdering och dokumentation. Lokalt förebyggande arbete, idéskrift # 4, från Brottsförebyggande rådet. BRÅ-rapport 2000:5* Stockholm: Brottsförebyggande rådet

Dahlberg, M. & Vedung, E. (2001) *Demokrati och brukarutvärdering*; Lund: Studentlitteratur

Danermark, B. (2005) ”Sociologiska perspektiv på funktionshinder och handikapp” i Danermark, B. (red.) *Sociologiska perspektiv på funktionshinder och handikapp*; Lund: Studentlitteratur

Grönvik, L. (2005) ”Funktionshinder – ett mångtydigt begrepp” i Söder, M. (red.) *Forskning om funktionshinder, Problem – utmaningar – möjligheter*; Lund: Studentlitteratur

Kvale, S. (1997) *Den kvalitativa forskningsintervjun*; Lund: Studentlitteratur

Lindquist, R. (2007) *Funktionshindrade i välfärdssamhället*; Malmö: Gleerups Utbildning AB

Marshall, T. H. (1950) ”Citizenship and Social Class” i Marshall, T.H. & Bottomore, T. (1992) *Citizenship and Social Class*; London: Pluto Perspectives

Rothstein, B. (2002) *Vad bör staten göra? Om välfärdsstatens moraliska och politiska logik*; Stockholm: SNS Förlag

SOU 1999:21 *Lindqvists nia – nio vägar att utveckla bemötande av personer med funktionshinder. Slutbetänkande av Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder*. Stockholm

Starrin, B. (2000) ”Empowerment och funktionshinder” i Brusén, P. & Hydén, L-C (red.) *Ett liv som andra, livsvillkor för personer med funktionshinder*; Lund: Studentlitteratur

Tideman, M. (1999) ”Äldre- och handikappomsorg eller bara handikappomsorg? – Om organisationens betydelse för förverkligande av handikappideologiska principer” i Tideman, M. (red) *Handikapp: Synsätt, principer, perspektiv*; Stockholm: Johansson & Skyttmo Förlag

Tideman, M. (2000) ”Perspektiv på funktionshinder och handikapp” i Tideman, M. (red.) *Perspektiv på funktionshinder och handikapp*; Lund: Studentlitteratur

Internet

<http://www.brucarstodcentrum.se>

Bilaga 1

Frågeformulär verksamhetsföreträdare

1 Kan ni beskriva er verksamhet? Vad arbetar ni med?

2 Varför finns det ett behov av Brukarstödcentrum? Vad ser ni som största problem som personer med funktionsnedsättning möter?

3 Vad erbjuder Brukarstödcentrum människor med funktionsnedsättning?

4 Vad är/utgör stöd? På vilket sätt stöder ni personer med funktionsnedsättning?

5 Vad är era kortsiktiga och långsiktiga mål?

6 Vad hoppas ni att Brukarstödscenter kan uppnå genom sin verksamhet? Vad tror ni att ni har lyckats med? Vad tror ni att ni lyckats med i mindre skala? Varför?

7 Det saknas en tydlig uppdragsbeskrivning från Göteborgs Stad. Saknar ni det i arbetet? Vad anser ni vara de viktigaste dokumenten som verksamheten baseras på?

8 Har verksamheten förändrats över tid? I så fall, på vilket sätt? Arbetar ni med det ni förväntat er arbeta med?

9 När ni till alla som skulle behöva er hjälp? Vilka har ni inte lyckats nå? Vad kan det finnas för anledningar till det?

10 Vad tror ni att brukarna tycker om verksamheten?

Bilaga 2

Frågeformulär brukare

1 Hur fick du vetskap om Brukarstödcentrum?

2 Kan du beskriva Brukarstödcentrum? Vad kan Brukarstödcentrum erbjuda? För vem?

3 Vad för slags hjälp kan man få på Brukarstödcentrum? (Stöd? Råd? Myndighetskontakter?)

4 Vad ville du att de skulle hjälpa dig med?

5 Hur länge har du haft kontakt med Brukarstödcentrum? Sedan när?

6 På vilket sätt har du varit i kontakt med BSC? Hur blev du mottagen på Brukarstödcentrum? Har du fått hjälp? Hade Brukarstödcentrum de kunskaper som behövdes? Vad var bra? Vad var mindre bra? Finns det något du önskar hade fungerat annorlunda? Vad har kontakten med Brukarstödcentrum inneburit för dig?

7 Finns det några andra som du skulle kunna vända dig till för att få samma sorts hjälp?

8 Skulle du kunna tänka dig att vända dig till Brukarstödcentrum igen?

9 Känner du till de övergripande målen med Brukarstödcentrum? ("Att stärka människor med funktionsnedsättning att uppnå samma inflytande i sitt liv, delaktighet i samhället som andra.") Tycker du att verksamheten bidrar till att uppnå inflytande? Hur? Tycker du att verksamheten bidrar till att uppnå delaktighet? Hur? Vad mer skulle behövas från samhället för att uppnå dessa mål? Vad mer skulle behövas från Brukarstödcentrum för att uppnå dessa mål?

10 Är det något annat som du vill ta upp/lägga till?

Bilaga 3

Populärvetenskaplig text

Brukarstödcentrum i Göteborg är en verksamhet som arbetar med råd och stöd i frågor om funktionshinder dit personer bosatta i Göteborgs kommun kan vända sig. Som permanent verksamhet har Brukarstödcentrum funnits sedan november 2006. Under 1990-talet höjdes många röster på den politiska arenan som uppmärksammade att personer med funktionshinder inte gavs reella möjligheterna till att utöva självbestämmande. Sedermera tillsattes en utredning vars slutsatser visade att det fanns stora brister i myndigheters bemötande av personer med funktionsnedsättning. Brukarstödcentra inrättades i syfte att stärka människors ställning i kontakt med myndigheter men också i vardagen med mål om att nå full delaktighet i samhällslivet på goda och jämlika levnadsvillkor.

Denna uppsats är en utvärdering av Brukarstödcentrums nämnda permanenta verksamhet. Syftet med utvärderingen har varit bland annat att undersöka brukarnas perspektiv på det stöd som de erbjudits av Brukarstödcentrum. Vidare har brukarnas perspektiv jämförts med verksamhetsföreträdarnas uppfattning om stödet. Slutligen har dessa uppfattningar ställts i förhållande till verksamhetens övergripande mål för att utvärdera om det erbjudna stödet är en lämplig väg att nå de uppsatta målen.

För att kunna jämföra de olika perspektiven, valde jag att studera olika verksamhetsdokument samt att genomföra en gruppintervju med verksamhetsföreträdarna och enskilda intervjuer med brukare.

I resultaten framkommer en enhetlig beskrivning av Brukarstödcentrum som en stödverksamhet. Enligt både brukare och verksamheten är Brukarstödcentrum till för dem som på ett eller annat sätt behöver hjälp i sin kontakt med myndigheter angående olika stödinsatser riktade till personer med funktionsnedsättning. Enligt de tre olika källorna kan stöd ges vid olika situationer och på olika sätt varför det erbjudna stödet kan indelas i: emotionellt stöd, rådgivning om rättigheter och möjligheter samt praktiskt stöd.

Både verksamheten och de flesta brukarna beskriver emotionellt stöd som viktigt för den enskilda individen. Det emotionella stödet erbjuder Brukarstödcentrum med förhoppning om att förbättra självkänslan hos de enskilda individerna och därmed rusta dem bättre i mötet med samhället. Den andra typen av stöd, nämligen rådgivning om rättigheter och möjligheter, ges enligt verksamheten och brukarna främst genom att ge information. Informationen berör antingen handlingsalternativ i en situation eller information om den enskildes rättigheter. Majoriteten av brukarna anser att den rådgivning de har fått utgör ett stöd i sig. Slutligen beskrivs den tredje typen av stöd, det praktiska stödet, på liknande sätt av både verksamheten och brukarna. Stödet innebär bl.a. att förbereda ansökningsunderlag eller ringa samtal till olika samhällsinstanser.

Undersökningen har visat att Brukarstödcentrum har tre övergripande mål som eftersträvas, nämligen mål om delaktighet, inflytande samt goda och jämlika levnadsvillkor för personer med funktionsnedsättning. Ingen av brukarna kände dock till verksamhetens övergripande mål. Verksamheten å sin sida ger varierande beskrivningar av målen; målen kan uppfyllas i olika sammanhang varför de också varierar i sin

innebörd. Målen om delaktighet, inflytande och goda levnadsvillkor kan avse förändringar i en enskild individs livssituation, men de kan också uttrycka en ambition att förändra samhället.

Brukarna och verksamhetsföreträdarna delar en uppfattning om att stödet som erbjuds av Brukarstödcentrum kan leda till att vissa av verksamhetens övergripande mål uppfylls så länge målen avser en enskild individs livssituation. Stödet kan ge ett ökat inflytande i exempelvis mötet med myndighetspersoner. Däremot kan inte verksamheten uppnå mål som i sig kräver genomgående samhällsförändringar, enligt samma källor.