Responsibilisering

En studie av assistanssektorns kvasimarknad

Robin Bankel

GÖTEBORGS UNIVERSITET
HANDELSHÖGSKOLAN

Avhandling för ekonomie doktorsexamen i företagsekonomi,
Företagsekonomiska institutionen, Handelshögskolan vid Göteborgs universitet
med disputation 15 oktober 2021

Företagsekonomiska institutionen
Handelshögskolan
Göteborgs universitet
Box 610
405 30 Göteborg

www.fek.handels.gu.se

© Robin Bankel

ISBN: 978-91-88623-22-5

Tryckt i Sverige av
Stema specialtryck AB, 2021

Till Deniz och Theo

SAMMANFATTNING

De senaste decenniernas valfrihetsreformer i välfärden har föregåtts av argument om att valfrihet frigör brukare genom att kontrollen över välfärdstjänster överlåts åt de som utnyttjar dem. Denna avhandling behandlar en relaterad fråga som ofta har förbisetts i såväl forskning som den allmänna debatten, nämligen vilket ansvarsförhållande som har åtföljt dessa reformer. Under termen ”responsibilisering” har utvecklingen mot en alltmer marknadsanpassad välfärd tidigare konceptualiserats som en process där ansvar överförs från staten till individen. I litteraturen är denna form av responsibilisering intimt förknippad med idén om regerandekomplex (*governmentality*). Avhandlingen gör gällande att detta har begränsat förståelsen för hur brukare förmås att ta ansvar genom en marknadsanpassad välfärd.

Som ett alternativ till *responsibilisering som regerandekomplex* introduceras konceptet *inbäddad responsibilisering*. Detta bidrag till responsibiliseringsteori betonar å ena sidan att institutionella (marknads)förhållanden ställer konsumenter inför såväl upplevda som faktiska krav som stimulerar självansvar. Å andra sidan betonas de begränsningar som individuella handlingars kognitiva, sociala och institutionella inbäddning innebär för möjligheten till sådant ansvarstagande. Utifrån vad som sannolikt är en av världens mest marknadsanpassade välfärdssektorer—den svenska kvasimarknaden för personlig assistans—undersöker avhandlingen frågan om hur marknadsanpassning av välfärden kan förstås som en process av *inbäddad responsibilisering*.

29 informanter på brukarsidan deltog i semi-strukturerade intervjuer med uppföljande korrespondens. Grundad teorimetod (GTM) tillämpades med Strauss och Corbins axiala och selektiva kodning, huvudsakligen i kodningsprogrammet *NVivo*. Resultatet av intervjustudien visade att brukare och deras proxys i assistanssektorn ofta ställs inför överväldigande, om inte oöverstigliga, krav för att uppfylla en assistans av god kvalitet. Baserat på kravbilden identifierades tre övergripande ansvarstyper som brukarna måste förhålla sig till på olika sätt: kvalifikationsansvar, valansvar och utföraransvar. Informanternas hantering av de tre ansvarstyperna belyser bristande institutionella möjligheter att leva upp till de förväntningar som valfrihetssystemet ställer på konsumenter, framför allt att uppfylla sina behov genom att internalisera en valfrihetslogik och välja rätt anordnare. Avhandlingen visar hur detta tillkortakommande, som leder välfärdskonsumenter inom sektorn mot att ta ansvar genom att själva arbeta och

investera kraft, tid och pengar, kan förklaras av responsibiliseringens institutionella, sociala och kognitiva inbäddning.

Implikationer för responsibiliseringsteori och konceptet ”arbetande konsumenter” i marknadsföringsteori diskuteras. Likaså tentativa policyimplikationer för assistanssektorn och andra valfrihetssystem.

ABSTRACT

This dissertation concerns consumer choice reforms and the marketization of welfare services, a widely debated issue in contemporary political life and one of the major changes in the political economy of the neoliberal era. More specifically, it addresses a certain feature inherent in this transformation that is often overlooked or taken for granted, namely the particular relationship of responsibilities that accompany reforms that seek to institute market economies in social domains. Whereas much of conventional economic theory and neoliberal discourse assume, implicitly or explicitly, that markets liberate people from the constraints of their governments and societies, other analysts have noted that, far from removing such constraints, markets have a different way of governing people. Within the contemporary scholarly literature, the idea that governments can exercise a specific type of control over individuals through the political economy features most prominently in the field of *governmentality studies*. It is within this field that the process of *responsibilization*—that is, the transfer of responsibilities from government to individual citizens—was first observed and taken seriously as the formation of a new set of power relations. This research has raised an important challenge to the prevalent idea of marketization as a form of emancipation. However, notwithstanding the important contributions of governmentality studies, the thesis suggests that the concept of responsibilization has been empirically and theoretically circumscribed by its intimate association with the radical social constructivist framework from which it has emerged.

As an alternative to responsibilization as governmentality, the concept of *embedded responsibilization* is introduced. Inspired by Karl Polanyi's idea of embeddedness and the market economy as an instituted process, this contribution to the concept of responsibilization emphasizes, on the one hand, that instituted market conditions present consumers with both perceived and actual demands that stimulate self-responsibility. On the other hand, limitations associated with the cognitive, social and institutional embeddedness of individual actions are taken into account when considering the possibilities for such self-responsibility. Focusing on what is probably one of the most marketized welfare service sectors in the world—the Swedish quasi-market for personal assistance (PA)—the thesis examines the question of how the marketization of welfare services can be understood as a process of embedded responsibilization.

29 informants on the user side participated in semi-structured interviews with follow-up correspondence. Grounded theory method (GTM) was applied

based on Strauss and Corbin's axial and selective coding. Coding of data was conducted in the coding program *NVivo*. Results from the interview study showed that users and their proxies (i.e. parents and legal guardians) in the PA sector are often faced with overwhelming, if not insurmountable, requirements to achieve a PA of acceptable quality. Based on the requirements placed on users and their proxies, three major responsibilities were identified, which users were impelled to relate to in various ways. The three responsibilities concerned *qualification*, *choice* and *implementation*. The informants' efforts to deal with these types of responsibilities highlight some of the limits to the instituted opportunities that characterize consumer choice in the marketized care sector. Political-institutional expectations on users to act as consumers and internalize a logic of choice to ensure a quality-based PA are not matched by the opportunities afforded to or perceived by the users who struggle with the complexities of choice and everyday-life living with functional impairments. The dissertation shows how this shortcoming can lead the users, but even more so their proxies, to take on immense self-responsibility through a plethora of sacrifices. Hence, consumers in the PA sector spend great effort and time actually working and struggling to secure a PA that is acceptable to them, abstaining from and sometimes even investing private financial resources to achieve that end. By connecting these acts of self-responsibility to the excess of expectations contained in consumer choice as well as the particular institutional setting in which it is supposed to liberate people, the thesis is able to give a practical account of the institutional, social and cognitive embeddedness of responsibilization. Implications for responsibilization theory and the concept of "working consumers" in marketing theory are discussed, as well as tentative policy implications for the PA sector and similar consumer choice systems.

Tack!

Det kan verka konstigt att jag säger det efter att just ha avslutat en text med över hundratusen ord men jag har ofta svårt att formulera mina tankar i text. I varje fall när det är tänkt att ske på ett mer personligt sätt. Det är inte lätt att förmedla känslor av tacksamhet på rätt sätt. Likväl finns det vissa personer som förtjänar ett ordentligt tack för att de gjort det möjligt för mig att slutföra detta arbete. Först och främst vill jag rikta ett stort tack till alla informanter som delade med sig av sina erfarenheter. Inte enbart för att Ni möjliggjorde denna avhandling med era viktiga historier, vilket naturligtvis är fallet, utan även för de klokheter, lärdomar och erfarenheter som jag tar med mig från våra samtal. Ett särskilt tack måste riktas till alla föräldrar som tog sig tid att medverka. Min uppskattning för era oerhörda insatser är svår att beskriva, inte minst i en akademisk text som denna avhandling.

Ett djupt tack också till mina handledare, Cecilia Solér och Johan Hagberg, som har följt mig hela vägen och hjälpt mig undvika många potentiella fallgropar. Johan, tack vare dina noggranna läsningar och skärskådande kommentarer har jag ofta tvingats konkretisera abstrakta tankar som annars hade kunnat förhindra min rörelse fram till denna slutpunkt. Ett stort tack till dig! Cecilia, för din intellektuella integritet som aldrig slutar imponera på mig, ditt engagemang och tro på att allt kommer att ordna sig– tack! Dina insatser har varit ovärderliga, inte minst din uppmuntran och intensiva vägledning med konkreta råd under perioder då det verkligen behövdes, som till exempel när jag som kallats för världens mest ostressade människa fick en egen kroppslig glimt av vad stress egentligen innebär. Med en annan huvudhandledare hade mina forskarstudier sannolikt slutat där. Ett oerhört tack för ditt stöd!

Ett tack ska även riktas till mina kollegor på handelshögskolan och alla andra som på något sätt har bidragit till färdigställandet av texten, vare sig det handlar om inspirerande diskussioner, lästips, vägledning, korrekturläsning eller annan praktisk hjälp. Med risk för att utelämna många av de som bidragit vill jag tacka följande personer för deras intresse och vägledning: Teodor Mladenov, Karen Christensen, Niklas Altermark, Ricardo Rodrigues, Peter Fleming, Jean-Pascal Gond, Ben Hartmann och John Clarke. Ett särskilt tack till Nicklas Salomonson och Dan Kärreman som med mycket kort varsel accepterade min förfrågan om ett informellt granskande av delar av avhandlingen. Jag hoppas kunna återgälda denna generositet genom att stödja andra på likartade sätt i framtiden! Ett särskilt tack vill jag rikta till Kajsa Lundh på J3 som alltid är otroligt hjälpsam, har ett enormt tålamod och fantastiskt ordningssinne! Tack

också till Malin Tengblad som varit så behjälplig med allt som ska förberedas inför disputationen! Stefan Sjögren och Henrik Agndal har alltid var tillgängliga och behjälpliga ledare på institutionen. Tack för det! Jag vill även tillägna ett stort tack till mina doktorandkollegor som förgyllt forskarutbildningen: Ileyha, Irina, Zeeshan, Kamran, Misty, Daniel, Mahmoud, Alena, Josefin, Erik, Jimi, Laurence, Zelalem, Imelda, Hanna, Apinya, Christian, Sarah och Rahmatdi, samt Helena Strand, övriga kollegor på J9 och lärarna på forskarutbildningen.

Dessutom ett varmt tack till min far Michael och min bror Jens för er noggranna läsning av slutversionen; min barndomsvän Jacek för att du läste och gav viktigt stöd i början av skrivandet; till Emina, för uppmuntran och att du orkar lyssna! Ett evigt tack till min mor Monica för allt. Din styrka är en sann inspiration för alla omkring dig! Det har varit en speciell och minnesvärd tid när jag under perioder har fått ha ditt hem som arbetsplats och dig som kollega. Faster Mimmi, tack för många lärdomar om assistans. Ett särskilt tack för ditt stöd till mig och familjen under hela min studieperiod. Och som du har underlättat för arbetet med att slutföra avhandlingen!

Till sist, Tuğba—*aşkım!*—för våra promenader med diskussioner (ibland monologer) om avhandlingens olika ämnen och allt annat mellan himmel och jord – tack! Men framför allt för ditt tålamod, din tro, uppmuntran och enorma trofasthet genom åren, är jag dig evigt tacksam!

Göteborg, augusti 2021

FÖRKORTNINGAR

ADL - Aktiviteter i det dagliga livet

FKAR- Försäkringskassans allmänna råd

HFD - Högsta förvaltningsdomstolen

GTM - Grundad teorimetod

IL - Independent living

IVO - Inspektionen för vård och omsorg

ISF - Inspektionen för socialförsäkringen

LOU - Lagen om offentlig upphandling

LSS - Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade

RMA - Responsibilisering genom marknadsanpassning

RMAiV - Responsibilisering genom marknadsanpassning i välfärden

SDL - Servicedominant logik

SFB - Socialförsäkringsbalken

SKR - Statens kommuner och regioner

SOU - Statens offentliga utredningar

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

INTRODUKTION

1. Bakgrund och Syfte 1

1.1. Marknadsanpassning som Ideologi: Nyliberal Frigörelse 1

1.1.1. Politisk ekonomisering av sociala domäner 1

1.1.2. Den suveräna konsumenten i centrum 3

1.2. Marknadsanpassning i Politisk Diskurs och Reform 4

1.2.1. Från idéer om kvasimarknader till valfrihetssystem 4

1.2.2. Valfriheten och etableringsrätten 7

1.3. Marknadsanpassning i Forskning: Två Ansatser 8

1.3.1. Valfrihet, tillfredsställelse och ojämlikhet 8

1.3.2. Konsumentens självansvar: ansvar för sitt välbefinnande 10

1.3.2.1. Responsibilisering 10

1.4. Syfte 14

2. Personlig Assistans 15

2.1. Assistanssektorns marknadsanpassning 16

2.1.1. Funktionshinderrörelsens motstånd 16

2.1.2. En konsumentorienterad lösning 18

2.2. Personlig assistans: Inte vilken tjänst som helst 21

2.2.1. Omsorg eller service? 22

2.2.2. Förpliktigande anhörigskap 24

2.2.3. Ansvarstagande och osynligt arbete....25

2.3. Anordnarens negligerade roll....28

TEORI OCH METOD

3. Responsibilisering i tidigare litteratur....31

3.1. Ansvar och responsibilisering....33

3.2. Regerandekomplexet....34

3.2.1. Att styra genom viljan....36

3.2.2. Sanningsregimer....37

3.2.3. Den nyliberala makten som tryck eller internaliserad vilja?....39

3.2.4. Makt och frihet i en brokig förening....40

3.2.5. En okritisk kritik av marknadsanpassningen....44

3.2.6. Empiriska luckor, metodologiska orsaker?....46

3.3. Responsibilisering som nyliberalt regerandekomplex....50

3.3.1. Regerandekomplex och responsibilisering i konsumtionskultur....55

3.4. Responsibilisering i välfärden: en fråga om regerandekomplex?....58

3.4.1. Interventionistisk responsibilisering....59

3.4.2. Responsibilisering genom inrättade institutionella förhållanden....63

3.4.2.1. Risk som social kontrollmekanism....64

3.4.2.2. Hot mot personlig kontroll....64

3.4.2.3. Motvillig lydnad....66

3.4.2.4. Anpassning under tvingande omständigheter....67

4. Inbäddad Responsibilisering 69

4.1. Institutionell marknadskontext 73

4.1.1. Valfrihetssystemets begränsningar 73

4.1.2. Valfrihetslogikens begränsningar 75

4.1.2.1. Brist på effektiva valmöjligheter 76

4.1.2.2. Valstress och andra passiverande mekanismer 77

4.1.2.3. Korrigerande mekanismer och deras begränsningar 80

4.2. Social kontext 83

4.2.1. Konkurrerande ansvar 84

4.2.2. Resursintegrering och arbetande konsumenter 87

4.3. Forskningsfrågor 89

5. Metod 91

5.1. Grundad Teorimetod 91

5.1.1. Semi-strukturerade intervjuer 93

5.1.2. Textdokument och statistik 97

5.2. Urval och Rekrytering 97

5.2.1. Bekvämlighetsurval, självselektering och begränsningar 100

5.3. Intervjuprocessen 103

5.3.1. Förberedelser 104

5.3.2. Genomförande 106

5.3.2.1. Brister och utveckling i intervjuteknik 107

5.3.2.2. Felaktigheter, motsägelser och minne 109

5.3.3. Risker och etiska ställningstaganden 112

5.4. Kodning och analys av data 114

5.4.1. Öppen kodning 115

5.4.2. Axial kodning 118

5.4.3. Selektiv kodning 120

RESULTAT

6. Kvalifikationsansvar som startpunkt 123

6.1. Informationskravet 123

6.1.1. Att söka information 124

6.1.2. Att tolka och tillämpa information 128

6.1.2.1. Vilseledande information 129

6.1.2.2. Komplex information 130

6.2. Verifikationskravet 134

6.2.1. Att intyga behovet 135

6.2.2. Att formalisera behovet 138

6.2.2.1. Att följa manual 139

6.2.2.2. Att räkna behov i tid 142

6.2.2.3. Att uttrycka sig ”rätt” 146

6.2.2.4. Emotionell påfrestning 151

6.3. Appellationskravet 153

6.3.1. Att utmana en myndighet 154

6.3.1.1. Myndigheten som motståndare 156

6.3.1.2. Godtycklighetsbedömningar 158

6.3.1.3. Drivkraft och juridisk kompetens 159

6.4. Sammanfattning 162

7. Från kvalifikationsansvar till valansvar 165

7.1. Kravet att välja processtöd 166

7.1.1. Processtöd som passivt anordnarval 167

7.1.2. Processtöd som enda kriterium 171

7.2. Administrations- och redovisningskrav 175

7.2.1. Alternativet: Att anordna assistansen själv 175

7.2.2. Anordnarval för att möta administrationskravet 179

7.3. Myndighetskravens inlåsningseffekter 182

7.3.1. Instrumentella inlåsningsmekanismer 183

7.3.1.1. Löpande kvalifikationsansvar 183

7.3.1.2. Bindningstid 186

7.3.2. Psykosociala inlåsningsmekanismer 188

7.3.2.1. Tacksamhet 188

7.3.2.2. Avlastning, Bekräftelse, Alliansskap 190

7.3.2.3. Personliga relationer 193

7.3.3. Generella inlåsningsmekanismer 195

7.3.3.1. Vardagens bestyr 196

7.3.3.2. Valets komplexitet 197

7.3.3.3. Inlåsta omkostnadsmedel 198

7.3.4. Förutsättning för utträde 201

7.4. Sammanfattning 202

8. Från Valansvar till Utföraransvar....205
8.1. Begränsad myndighetskontroll och ett självansvar för kvaliteten....205
8.2. Bemannings- och rekryteringskravet....208
8.2.1. Att undvika personalbrist....208
8.2.1.1. Ju större brukarflexibilitet desto mindre bemanningskrav....209
8.2.1.2. Brist på assistenter....210
8.2.2. Att individanpassa....211
8.2.2.1. Kontinuitet och personkännedom....211
8.2.2.2. Personkemi och personlig lämplighet....213
8.2.3. Bemanningsdilemmat....215
8.2.3.1. Kvalitet före kvantitet....215
8.2.3.2. Att själv arbeta med rekrytering....217
8.2.3.3. Att arbeta med att sätta press på anordnaren....219
8.2.3.4. Att själv arbeta som assistent....221
8.2.3.5. Bristande valmöjligheter....224
8.3. Arbetsledningskravet....226
8.3.1. Nära ledarskap....226
8.3.1.1. Handledning och personalstöd....227
8.3.1.2. Insyn och kontroll....229
8.3.2. Arbetsledningsdilemmat....230
8.3.2.1. Att själv arbetsleda....231
8.4. Resurshanteringskravet....234
8.4.1. Att sammankoppla kvalitet med ekonomiska resurser....235

8.4.1.1. Att frikoppla kvalitet från anordnarens ekonomiska resurser 237
8.4.2. Ekonomisk insyn 239
8.4.2.1. Förtroende 240
8.4.2.2. Bristfällig transparens 241
8.4.3. Oavlönat arbete och personliga investeringar 243
8.4.3.1. Ekonomiska uppoffringar för att höja assistentlönen 244
8.4.3.2. Billig arbetsledning, gratis handledning 246
8.5. Sammanfattning 247

DISKUSSION OCH SLUTSATSER

9. Inbäddad Responsibilisering i Assistanssektorn 249
9.1. De tre självansvarens inrättning 249
9.1.1. Tre inbäddningselement 252
9.1.2. Risker, brister, möjligheter och deras samspel 254
9.2. Arbetande konsumenter som en konsekvens av konkurrerande logiker 262
9.2.1. En upplöst dikotomi 262
9.2.2. Obalans i inbäddningselement: aktörernas tillämpning av olika logiker 263

10. Slutdiskussion 269
10.1. Teoretiska implikationer 270
10.1.1. Framtida forskning 272
10.2. Policyimplikationer 275
10.2.1. Handläggning och juridiskt biträde 276
10.2.2. Anhörigarbete och olika valfriheter 277

LITTERATURFÖRTECKNING 283

FIGURFÖRTECKNING 327

BILAGA: 3 intervjuguider 329

INTRODUKTION

1. Bakgrund och Syfte

Under de senaste 30 åren har den politiska ekonomin i många liberala demokratier genomgått en spektakulär omvandling. Myndigheter har förvandlats till offentliga bolag med avkastningskrav, offentliga sektorer har blivit marknadsplatser där privata och offentliga aktörer konkurrerar om marknadsandelar och utbildnings-, omsorgs- och vårdsektorerna har i stor utsträckning kommit att styras av valfrihets- och kundvalssystem. Ofta har denna omvandling motiverats med behovet att göra den offentliga sektorn mer kostnadseffektiv. När det gäller valfrihetssystem har omvandlingen främst motiverats med att medborgare måste ges frihet och makt att själva bestämma över sådant som påverkar dem. Möjligheten att kunna välja anordnare eller utförare av tjänsterna skulle göra medborgarna friare och mer oberoende. Denna avhandling undersöker en sida av utvecklingen mot en mer marknadsanpassad välfärd som tidigare fått tämligen liten uppmärksamhet. Med valfrihetssystemens speciella form av frihet följer ett särskilt ansvar. Det rör sig om ett ökat självansvar, alltså ett större individuellt ansvar för individens egna välbefinnande. Med fokus på den svenska assistanssektorn undersöker avhandlingen vilka krav som ställs på individer för att de ska kunna ta ett sådant ansvar och vilka konsekvenser detta medför i deras liv.

1.1. Marknadsanpassning som Ideologi: Nyliberal Frigörelse

1.1.1. Politisk ekonomisering av sociala domäner

Bakom de senaste decenniernas politisk-ekonomiska reformer finns vad som ofta beskrivs som en nyliberal ideologi (se t.ex. Dean, 2014; Tadajewski m.fl., 2014; Gabe m.fl., 2015; Katzin, 2016; Peters, 2017; Owens m.fl., 2017). Centralt för den nyliberala ideologin är synen på konkurrens och marknadsekonomin som ”den mest effektiva och moraliska institution att grunda mänskliga angelägenheter i” (Springer m.fl., 2016, s. 31).[1] Nyliberaler ser en fungerande marknadsekonomi som ett sätt för individen att bli fri och oberoende från

[1] Egen översättning gäller för avhandlingens alla citat ur internationell litteratur.

traditionella, förtryckande, sociala institutioner. Den anses frigöra de ”individuella entreprenöriella friheter och förmågor” som mest effektivt svarar mot människans intressen (Harvey, 2005, s. 2; se även Rose, 1999; Clarke, 2004; 2006; Shankar m.fl., 2006; Peck, 2008; Mirowski, 2009; Metcalf, 2017; Schram, 2018).

För fem år sedan skrev tre IMF-ekonomer en uppmärksammad artikel där de framhöll två saker som signifikativt för den nyliberala eran. Det ena är ett fokus på ökad konkurrens, vilket enligt dem har visat sig genom avregleringar och öppnare global handel. Det andra är en reducerad roll för staten i samhällsekonomin, vilket i praktiken märks genom privatiseringar och en alltmer begränsad möjlighet för länder att planera för budgetunderskott och ackumulerad skuld (Ostry m.fl., 2016).[2] Nyliberalismen kan i denna mening sägas beteckna en övertygelse om marknadsekonomins självreglerande funktioner.

Samtidigt har det uppmärksammats att nyliberalismen präglas av en idé om att det ”goda samhället” inte kan blomstra i frånvaro av en politisk organisering av marknadens villkor, alltså omreglering snarare än avreglering. Den välkända ekonomen Milton Friedman ansåg att lagstiftarens uppgift är att säkerställa en ”neutral” lagstiftning för fri handel och ett starkt avtals- och äganderättsskydd. I övrigt skulle ekonomin lämnas att utvecklas på egen hand (Friedman, 1962; Mirowski, 2013; Hardin, 2014). Friedrich Hayek, en annan nyliberal pionjär, menade att en marknadsekonomi utan underhåll innebär en passiv acceptans av institutioner *såsom de är* och skulle stå i vägen för liberala ambitioner att frigöra individer (Short, 2018). Marknaden måste således underhållas och justeras med politiska medel för att säkerställa att den fungerar korrekt (Harvey, 2005; Mirowski, 2009; Van Horn & Mirowski, 2009; Gershon, 2011; Metcalf, 2017). Samtida exempel på detta är förekomsten av konsument- och marknadsföringslagar som bland annat syftar till gynnsamma informationsförhållanden eller konkurrenslagar för att exempelvis förhindra mono-, duo- och oligopolistiska förhållanden (se Ankarloo, 2002; Scott & Weiskopf, 2008; Kadirov m.fl., 2016; Vogel, 2018; Zafirovski, 2019).

Många menar således att nyliberalismen, till skillnad från klassisk marknadsliberalism, avfärdar en *laissez-faire*-politik som går mot att minimera eller upphäva relationen mellan stat och marknad.[3] Snarare strävar den efter att

[2] För en kritik av denna definition, se Evans (2015). Värt att notera är även de avancerade ekonomiernas växande statsskuld under vad som ofta beskrivs som den nyliberala perioden (se Reinhart m.fl., 2012).

[3] *Laissez faire* kopplas ofta till klassisk liberalism och dess idé om att individers autonomi skulle skyddas från statens inblandning (Lemke, 2001; Peck, 2008; Mirowski, 2009; Short, 2018). I nyliberalismens kanske mest långtgående version, personifierad i Chicagoekonomen Gary Becker,

omvända förhållandet. Statens roll bör enligt denna nyliberala logik varken vara att släppa marknadskrafterna helt fria eller att skydda medborgare genom att begränsa marknadens räckvidd. Tvärtom är målet att använda statens funktioner för att möjliggöra en expansion av marknadsekonomin över allt fler av samhällets domäner i linje med idealet i ekonomisk teori (Lemke, 2001; Shankar m.fl., 2006; Mirowski, 2009; Gabe m.fl., 2015; Palumbo & Scott, 2017; Short, 2018).

1.1.2. Den suveräna konsumenten i centrum

Konsumenten har en helt central ställning i nyliberalismens idévärld. När konsumenten väljer eller tillåts ”rösta” bland olika alternativ som framställs i konkurrens växer ett utbud fram som enligt nyliberaler speglar konsumentens egennytta och inneboende intresse (Friedman, 1962; Granovetter, 1988; Friedman & Friedman, 1990; Clarke, 2005a; Shankar m.fl., 2006; Schwarzkopf, 2011; Zafirovski, 2018). Det finns med andra ord en stark övertygelse om att sådant som ligger i konsumentens intresse och efterfrågas kommer att mötas av ett utbud (jfr. Friedman, 1970; Friedman & Friedman, 1990). Som ett resultat av denna övertygelse kan statens försök att styra företag mot att agera moraliskt eller hållbart ses som ett ingrepp på individers frihet och bestämmanderätt, eftersom individer kan forma det samhälle som de vill ha genom sin konsumtion (se Friedman, 1970). Detta exemplifierar nyliberalismens tendens att likställa individuell eller social frihet med valfrihet på marknaden (jfr. Brownlie, 2006; Schwarzkopf, 2011; Dholakia m.fl., 2018; Schwarzkopf m.fl., 2018). Gershon (2011) beskriver hur den nyliberala idétraditionen avgränsar människans frihet och autonomi till det aktörskap som konsumenter kan utöva genom sin valfrihet på marknaden. Givet detta framstår nyliberalismens strävan mot en expansion av konsumentrollen och marknadsekonomin som fullkomligt logisk (Ekström & Hjort, 2009; Springer m.fl., 2016).

Även om valfrihetsbegreppet, med dess onekligen positiva konnotation, har en unik plats i den nyliberala samhällsvisionen tillskrivs den fria individen även ett långtgående ansvar (Rose, 2017). Individen anses ha ett ansvar att på bästa möjliga sätt sörja för sina egna och sin familjs behov och (sekundärt) även ett medborgerligt ansvar att väga in de konsekvenser som hennes beslut kan ha för andra (James & Rassekh, 2000; Andersson m.fl., 2016).

---

finns inga sådana skyddade rum. Individen anses kunna manipuleras till att införliva idealet *homo economicus* (se Gordon, 1991, s. 41-44).

I *Kapitalism och Frihet* skrev Friedman (1962, s. 33) att ”endast ansvarsfulla individer kan uppnå frihet [...] Paternalism är oundvikligt för dem vi kategoriserar som oansvariga”. Friedman medgav två undantag: 1) barn, vars friheter ska respekteras men för vilkas handlingar föräldrarna i första hand bär ansvaret och 2) personer med allvarlig psykisk störning, vilka utifrån argumentationen kan jämställas med personer som saknar rättshandlingsförmåga och ”inte är i sina sinnens fulla bruk” (ibid). Med dessa ytterlighetsexempel ansåg Friedman att det förvisso råder en viss ambiguitet kring de frihetliga mål som åsyftas. Men det är en ambiguitet som rör sig i marginalen. Friedmans syn reflekterar nyliberalismens långtgående förväntningar på individuellt aktörskap och ansvarstagande. Bakom strävan mot expansiva marknadsanpassningar finns en förväntan på gemene man att ta ett helhetsansvar för sin egen livssituation (Eagle & De Bruin, 2001; Brown & Baker, 2012). Bejakandet av människan som en driftig och oberoende varelse är en helt central del i nyliberalismens förespråkande av en marknadsorienterad frihet under ansvar (O’Malley, 2009; Grocott, 2015; Sturgeon, 2017).

1.2. Marknadsanpassning i Politisk Diskurs och Reform

1.2.1. Från idéer om kvasimarknader till valfrihetssystem

Det är delvis mot denna idémässiga bakgrund som valfrihet har intagit en central plats i den samtida politiska diskursen (Fotaki, 2006; Moffatt m.fl., 2012; Gabe m.fl., 2015). Startskottet för nyliberalismens intåg i den västeuropeiska politiken var den konservativa brittiska regeringen under Margaret Thatcher. Under hennes ledning var Storbritannien först ut i Europa med ett program för att genomdriva massiva marknadsliberala reformer. Thatcher hyste en syn på valfrihet som bar nyliberala förtecken, en där ”valfrihet ska utövas på marknaden mer än vid valunorna” (Caldwell & Montes, 2015, s. 287; Harvey, 2005; Fotaki, 2011). Hon var också noggrann med att påpeka att hennes politik innebar att individer måste ta ett större eget ansvar—f.ö. ett budskap som Tony Blairs *Labour*-regering så småningom skulle föra vidare och som sedan dess har repeterats med allt större emfas i Storbritannien och övriga Västeuropa (Evans, 2010; Lister m.fl. 2011; Christensen m.fl., 2014; Glaze & Richardson, 2017; Sturgeon, 2017; Nord, 2018).

Trots att den fortsatt offentliga kontrollen över välfärdssystemen visar att nyliberalismens privatiseringsprogram ännu inte uppnått total framgång (Clarke, 2004) finns det ingenstans där det nyliberala skiftet har varit lika uppenbart som i

de offentligfinansierade välfärdssystemen (Liebenberg m.fl., 2015; Schram, 2018). Jämte kostnadseffektivisering och *public choice*-teorins etablering (Buchanan & Tullock, 1965) blev valfrihet men också individuellt ansvar centrala argument för att nedmontera och konkurrensutsätta de offentliga monopolen inom välfärden (Premfors, 1991; Gustavsson, 1995; Osborne & McLaughlin, 2005; Clarke m.fl., 2007; Toth, 2010; Howell, 2015; Graham, 2015; Andersson m.fl., 2016; Sturgeon, 2017).

I nyliberal diskurs har detta beskrivits som viktiga steg mot förverkligandet av den ”möjliggörande” staten (se Gilbert, 2002; Scott & Weiskopf, 2008). Till skillnad från sin föregångare, den begränsande och överbeskyddande förmyndarstaten, påstods den möjliggörande staten frigöra medborgarna från institutionell kontroll genom att låta dem som konsumenter förfoga över resurser för mer individanpassade välfärdstjänster (Clarke, 2005; Fotaki, 2006; Clarke m.fl., 2007; Peck, 2008; Jones, 2014; Le Grand & New, 2015). Om välfärdssystem innebär ett kollektivt stöd till sårbara och beroende individer (Christensen. 2010; Andersson & Kvist, 2015; Zanella, 2017; Howard, 2020) menade kritikerna att det helhetsansvar som offentliga aktörer länge haft för att organisera detta system förstärkte redan utsatta individers beroende av staten (Brown & Baker, 2012). Statens helhetsansvar ansågs inte vara mycket värt eftersom de offentliga aktörer som utförde välfärdstjänster svårligen kunde hållas till svars för bristande vård, omsorg och så vidare. Inom välfärden skulle detta problem hanteras genom införandet av så kallade kvasimarknader. Kvasimarknadernas gemensamma nämnare är att den offentliga sektorn sköter finansieringen medan privata aktörer tar hand om hela eller delar av välfärdsservicen (Le Grand, 1991; Hartman, 2011; Ranerup & Norén, 2015).

Sverige, som under efterkrigstiden utmärkte sig som den kanske mest osannolika skådeplatsen för marknadsliberala välfärdsreformer har precis som Storbritannien genomgått en lång rad omfattande förändringar mot en mer marknadsanpassad välfärdssektor (Svallfors & Tyllström, 2019). Offentligfinansierad vård, omsorg och utbildning som tidigare organiserats i offentlig regi har under de senaste tre decennierna blivit föremål för reformer mot ökad konkurrensutsättning och konsumentorienterad valfrihet (Gustafsson, 1995; Blomqvist, 2004; Petersen & Hjelmar, 2013; Andersson & Kvist, 2015; Moberg, 2017; Dunér m.fl., 2019). Inför denna omvandling importerades även retoriken kring ansvar.

Före sitt maktövertagande under tidigt 1990-tal framhöll moderaterna att djupare än planhushållningens ineffektiva välfärdsbyråkrati var problemet ”att ansvaret för och besluten i många av de vardagsnära frågorna har tagits ifrån dem

som besluten närmast berör" (Forsberg, 1993, s. 60). Precis som i Storbritannien skulle statens roll omformas från att garantera direkt stöd och ta ett direkt ansvar till att i stället erbjuda medborgarna offentliga resurser för individuellt eller privat ansvar (Gilbert, 2002).

I den svenska välfärden har utvecklingen skett stegvis. Till en början var offentlig upphandling det förfarande där marknadsanpassningen var som mest påtaglig i många sektorer (Svanborg-Sjövall, 2014). Lagen om offentlig upphandling (LOU, 2016:1145) är modellerad efter mikroekonomisk teori och ålägger myndigheter och offentliga tjänstemän att utifrån affärsmässiga principer avgöra vilka privata alternativ som får stå till medborgarnas tjänst och förfogande (Kjellberg & Helgesson, 2007). Inom omsorgssektorn innebär LOU-modellen att medborgarna ställs inför ett val mellan två anordnare, normalt ett kommunalt förvalsalternativ och det privata alternativ som vunnit upphandlingen. Detta växlande duopol tillåter endast en mycket begränsad form av konsumentorienterad valfrihet. Sedan lagen om valfrihetssystem (LOV, 2008: 962) implementerades av alliansregeringen har LOU-modellen i allt snabbare takt kommit att ersättas av kundvalssystem, som utgör en mer marknadsekonomiskt orienterad lösning där välfärdskonsumenter väljer bland privata anordnare för att tillfredsställa sina behov inom sektorer såsom äldreomsorgen (Winblad & Blomqvist, 2013; Katzin, 2014; Svallfors & Tyllström, 2017). Eftersom privata anordnare inom detta system jämbördigt ska erbjudas ekonomisk ersättning som motsvarar de kostnader som kommunernas egna anordnarverksamhet har, påminner upplägget om det kupongsystem som har gällt inom utbildningssektorn sedan 1992 års friskolereform med skolpeng (Prop. 1992/93: 230) och i viss mån assistanssektorn efter LSS-reformen (1993:387), särskilt efter 1997 (se Norén, 2001).

Systemen emanerar ur Friedmans tidiga förslag om skolpeng som innebär att patienten, brukaren eller eleven får en specifik summa pengar—erhållen i form av en personlig budget eller kupong—att växla i utbyte mot vissa tjänster (se Eyach, 1974; Blomqvist, 2004; Harvey, 2005; Magness & Suprenant, 2019). I stället för priskonkurrens handlar skapandet av denna typ av kvasimarknad generellt om att inrätta en konkurrens kring kvalitet (Le Grand & Bartlett, 1993; Edebalk & Svensson, 2006; Katzin, 2014; Andersson m.fl., 2016). Konsumentens centrala roll på kvasimarknader innebär att hon tillskrivs ett viktigt ansvar för att säkerställa kvaliteten genom att på olika sätt utkräva ansvar av anordnaren och därigenom bidra till konkurrens kring kvalitet (se Edebalk & Svensson, 2006; Kastberg, 2011; Strandberg, 2013; Hjort & Panican, 2014).

1.2.2. Valfriheten och etableringsrätten

Utvecklingen mot en mer konsumentorienterad välfärd har inte skett utan kritik (se t.ex. Forsberg, 1993; Ferguson, 2007; Andersson & Kvist, 2015; Larson & Stone, 2015; Soll m.fl., 2015; O'Rourke, 2016). Kritiken fokuserar inte explicit på de krav som kvasimarknaderna ställer på välfärdskonsumenter när de ska hantera och utkräva ansvar. Ofta problematiseras ägarformen, framför allt riskkapitalbolag och deras vinstintresse, snarare än valfrihetssystemen i sig (se Neurath & Almgren, 2014; Unsgaard & Werne, 2014; Nilsson, 2018; Andersson m.fl. 2021). Efter valet 2014 tillsattes en statlig välfärdsutredning som bland annat skulle behandla frågan om vinstintresse i svensk välfärd (Finansdepartementet, 2015). Många uppfattade utredningen som ett hot mot välfärdsmarknaderna (se t.ex. Dagens Arena, 2017, februari).

När marknadsanpassningen riskerar få kritik eller drabbas av inskränkningar tillgrips ofta valfrihetsbegreppet för att värna den speciella form av konsumentorienterad frihet som möjliggörs genom marknadsanpassningen. Ett exempel på detta är SKR:s (tidigare SKL) remissvar till välfärdsutredarens slutbetänkande *Kvalitet i Välfärden*, där betydelsen av kundval och valfrihet betonades med emfas:

> Valfrihet är ytterst en fråga om konsumentmakt. Det är medborgarna som ska ges möjlighet att välja bland annat förskola, skola, hemtjänst och vårdcentral. Utredaren bortser helt från att medborgaren vill välja vem som ska ta hand om barnen när hen jobbar eller vilket hemtjänstföretag det känns bra att anförtro både bostadsnyckel och daglig omsorg. Det är inte ett val vi längre anser att en tjänsteman eller dataprogram ska göra åt oss. Den enskilda människan får inte glömmas eller nonchaleras i det som lätt blir en teknisk diskussion. (SKL, 2017)

Valfrihetsbegreppets politiska styrka i Sverige demonstreras inte minst av det faktum att det omfamnas av aktörer över hela det etablerade partipolitiska spektrumet.[4] Bland de politiska makthavarna i Sverige är det som skiljer kritikerna från den mer etablerade synen framför allt den fria etableringsrätten. Etableringsrätten innebär att varje företag som, oavsett driftsform, uppfyller ett antal uppställda minimikrav har rätt att erbjuda sina tjänster till svenska välfärdskonsumenter (Forsell & Norén, 2013). I den mer etablerade synen kopplas denna rätt samman med valfrihetsbegreppet (se SKR, 2020; Lapidus, 2021, mars). Den fria etableringsrätten framhålls som en garant för valfriheten i välfärden eftersom den anses skapa mångfald i serviceutbudet (Hjalmarsson &

[4] Se t.ex. Ökad valfrihet i välfärden, Motion 2019/20:2834 och den gemensamma reservationen från socialdemokraterna, miljöpartiet och vänsterpartiet.

Wånell, 2013).[5] Argumentet bygger på att möjligheten att göra vinst lockar fler aktörer att bedriva verksamhet i välfärden. Att egenintresset och ekonomiska incitament är det som lockar aktörer till välfärdssektorn är oväsentligt eftersom välfärdkonsumenten antas besitta de rätta egenskaperna att med hjälp av sin valfrihet säkerställa att de tjänster som på bästa sätt svarar mot deras individuella välfärdsbehov också belönas i ekonomiska termer medan konkurrenterna straffas.[6] Den politiska konflikten kring etableringsrätten innehåller en indirekt kritik av detta antagande. Men eftersom kritiken oftast förblir implicit resulterar den sällan i en diskussion om valfrihetssystemen i sig.

1.3. Marknadsanpassning i Forskning: Två Ansatser

1.3.1. Valfrihet, tillfredsställelse och ojämlikhet

Forskare har på ett mer direkt sätt fokuserat på valfrihetens effekter på välfärdskonsumenter. Svensk såväl som internationell forskning som undersöker brukares syn på valfrihet i välfärden tenderar att generera resultat som tyder på att de som utnyttjar valmöjligheten uttrycker ett högre mått av tillfredsställelse med tjänsterna än de som inte gör ett aktivt val (se Winblad m.fl., 2012; Lewis & West, 2014).[7] Däremot tycks kunskapsläget kring valfrihetsreformernas påverkan på den uttryckta tillfredställelsen jämfört med läget före reformerna vara mindre uniformt (Winblad m.fl., 2012; Andersson m.fl., 2016; Roos, 2018; Andersson m.fl., 2021).

Empirisk konsumentorienterad forskning har spelat en viktig roll i synliggörandet av strukturella faktorer som påverkar valfriheten och har därmed fört ljuset mot delar av den kontext vari konsumentrollen förkroppsligas. Framför allt har frågor om ojämlikhet, tillgänglighet och nyttjandegrad belysts (Sen, 1993; Blomqvist, 2004; Fotaki, 2011; Kastberg, 2011; Purcal m.fl., 2014; Gabe m.fl., 2015; Katzin, 2016; Dunér m.fl., 2019). Forskare har pekat på att det i synnerhet är de med störst behov som har svårast att dra fördelar av systemet (Blomqvist & Rothstein, 2000; Glendinning 2008; Mladenov m.fl., 2015), vilket sedan länge är känt som den ”omvända vårdlagen” (*inverse care law*) (Hart,

[5] Framställningen av valfriheten och etableringsrätten som oskiljbara var en grundbult redan i det privatiseringsprogram som moderaterna formulerade under tidigt 1990-tal var (se Forsberg, 1993).
[6] Det finns också en risk att konsumenterna drivs av alternativa intressen. Inom utbildningssektorn är problem med betygsinflation ett sådant problem (se Vlachos, 2019).
[7] Detta resultat är inte en garanti för en faktisk kvalitetsskillnad mellan tjänsterna. För en inblick i vilken effekt själva valet i sig kan ha på individers utvärderingar av utfall, se Botti & McGill (2006), Botti & Iyengar (2006) och Botti m.fl. (2009).

1971; Mladenov m.fl., 2015).[8] Ojämlikhet kopplad till valfrihet har identifierats inom såväl hälso-och sjukvård (Blomqvist & Rothstein, 2000; Winblad m.fl., 2012), äldreomsorg (Moffatt m.fl., 2012; Rodrigues & Glendinning, 2015; Dunér m.fl., 2019), socialt arbete (Ferguson, 2007), utbildning (Blomqvist & Rothstein, 2000; Hartman, 2011; Stern m.fl., 2015) som funktionshinderservice (Burchardt m.fl., 2015). Inom exempelvis äldreomsorgen är det få som gör ett aktivt val vid inträdet och få väljer att byta anordnare när valet är genomfört (Katzin, 2014; Dunér m.fl., 2019). Detta mönster speglas även i primärvården (Anell, 2011). Risken för ”*cream-skimming*”, alltså när företag i välfärden ökar sina marginaler genom att främst ge service till de minst resurskrävande medborgarna, har också påtalats som ett problem (Blomqvist & Rothstein, 2000; Scourfield, 2007; Katzin, 2014; Larson & Stone, 2015). Ett exempel på detta finns i svensk skolvalsforskning som pekar på kötid till friskolor som en segregerande mekanism (Gustafsson m.fl., 2016). Enligt Larson och Stone (2015) har försäkringsbolagen i den amerikanska sjukvårdssektorn möjlighet att välja bort kunder och neka dem behandling vilket har lett till systematisk diskriminering.

Denna typ av forskning har bidragit till viktiga insikter kring effekterna av valfrihetssystemens implementering. Den tenderar dock att begränsas till valet av anordnare och möjligheter eller hinder för att utnyttja valfriheten (se även Fotaki, 2009; Roos, 2009; Powell m.fl., 2010; Hartman, 2011; Linderyd m.fl., 2012; Janlöv, 2013; Roos 2016).[9] För en mer fullständig bild av hur marknadsanpassningen påverkar individen i förhållande till välfärdstjänsterna behöver detta forskningsfokus utvidgas. Trots påpekanden om att marknadsanpassningen medför en individualisering av ansvar (Clarke m.fl., 2007; Fotaki, 2009; Juhila m.fl., 2016; Rose & Lentzos, 2017) har frågan om hur

[8] När denna observation gjordes på tidigt 1970-tal rörde det framför allt konventionella marknader under förhållanden där marknadens prisfunktion lämnades mer eller mindre orörd, till skillnad från kvasimarknaders schabloner (se Hart, 1971). Detta fick till följd att individer med minst resurser fick sämre tillgång till vård eller erhöll vård av sämre kvalitet trots att de generellt hade störst hälsoproblem (det finns ett väl etablerat samband mellan absolut eller relativ fattigdom och olika former av psykisk och fysisk ohälsa (se Wagstaff, 2002; Adler & Snibbe, 2003; Clark m.fl., 2009; Haushofer & Fehr, 2014)). Le Grand (2009) hävdar att det som framför allt utmärker de semi-offentliga kvasimarknaderna är att finansieringen sker med offentliga medel, vilket garanterar ett skydd mot de största ojämlikheterna som uppstår på marknader där tillgången påverkas av individers köpkraft. Men även när prismekanismen sätts ur spel och alla individer ges likvärdiga ekonomiska möjligheter (schabloner) för sin välfärdskonsumtion förekommer evidens för liknande problem med ojämlikhet (Pell m.fl., 2000; Shaw & Dorling, 2004; Dehmoobadsharifabadi m.fl., 2016; Marmot, 2018). Detta har bl.a. förklarats av förekomsten av informationsasymmetrier (se Bartlett & Le Grand, 1993; Hartman, 2011).

[9] Det finns även experimentell forskning inom konsumentpsykologi och beteendeekonomi som har studerat valfrihet i välfärden. Denna forskning, som också ofta är avgränsad till olika valsituationer, presenteras i kapitel 4.

konsumenten i praktiken ställs inför olika krav och hur detta påverkar deras hantering av valfriheten när de navigerar en marknadskontext i stort sett förbisetts i forskning om välfärdens kvasimarknader.

1.3.2. Konsumentens självansvar: ansvar för sitt välbefinnande

Det självansvar som sägs medfölja marknadsanpassningen av välfärden handlar om att det i slutändan är upp till välfärdskonsumenten att agera för att tillgodose sina välfärdsbehov. Valfrihetsforskningens insikter om ojämlikhet ger skäl att ifrågasätta om valfrihetssystemet fungerar för alla men tycks säga lite om vad systemet och konsumentrollen faktiskt innebär för gemene välfärdskonsument när hon möter kvasimarknadernas olika krav.

Samtidigt som konsumenten indirekt hålls ansvarig för det existerande utbudet vilar ett ansvar på henne att på ett ansvarsfullt sätt definiera egna mål och leda sig själv mot måluppfyllnad (McLeod, 2017; Peeters, 2019). Detta senare kan sägas inbegripa förmågan att inse marknadens begränsningar och sätta upp rationella mål utifrån det. Det förra (kvalitetssäkrandet) kräver att individen förhåller sig oberoende för att kunna se och fullt ut utnyttja marknadens möjligheter. Uppfattningen av konsumenten som suverän (Schwarzkopf, 2011; Schwarzkopf m.fl., 2018) vilar på ett antagande om att konsumentrollen tillåter individen att agera på välfärdsmarknaden utan hänsyn till de beroenderelationer som exempelvis kan uppstå i vårdrelationer (Mirowski, 2009; Applbaum, 2015; Anderson m.fl., 2016; Tadajewski, 2018). Förväntan på individens förmåga till ansvarstagande är, som redan påpekats, förhärskande i den nyliberala politiska ekonomin (se även Evans, 2010; Brown & Baker, 2012; Peeters, 2019).

1.3.2.1. Responsibilisering

De processer genom vilka ansvar individualiseras som en del av en nyliberal politik har i litteraturen uppmärksammats under begreppet ”nyliberal responsibilisering” (*neoliberal responsibilization*). Enligt Löwenheim (2007) finns tre typer av responsibilisering. Dessa har dock ett par gemensamma nämnare. En central poäng i responsibiliseringsteori är att en skiftande politisk ekonomi under nyliberalismen inte innebär ett slut på styrning. Relationen mellan stat och medborgare upplöses inte genom nyliberalismens framfart utan omformas i en strävan mot att öka individers kapacitet att självreglera och ”ta ansvar för sitt eget oberoende” i en osäker institutionell miljö (Clarke, 2005, s.

451; Brown & Baker, 2012; Howell, 2015; Juhila m.fl., 2016). Responsibilisering har i linje med detta beskrivits som en teknik som sammanbinder ”*governance* och politisk ekonomi” och ”resiliens och åtstramningspolitik” (Howell, 2015, s. 68; Mladenov m.fl., 2015; O’Rourke, 2016). Samtidigt som målet är att få medborgare att bli självständiga, resilienta och självreglerande individer anses orsakerna till misslyckanden i ett responsibiliserat samhälle ”kunna lokaliseras inom individen [...] med effekten att sociala och politiska problem kan omformuleras som psykologiska brister” (Brown, 2019, s. 2). All responsibilisering präglas således av att eventuella strukturella förklaringar förskjuts så att ansvaret för medborgarnas livsvillkor riktas mot individens egna val och handlingar (Löwenheim, 2007; Liebenberg m.fl., 2015). De tre responsibiliseringstyperna som Löwenheim (2007) identifierade är följande:

1) När stat och myndigheter kopplar samman vissa villkor med sitt stöd. Endast ansvarsfulla personer är rätt utrustade för att ta emot stöd medan andra kan förlora stödet genom att ”välja” att inte ta ansvar. Ett vanligt exempel på detta i den brittiska litteraturen och som förefaller vara aktuellt även i Sverige, inte minst med utförsäkringspolitiken, är kravet på aktivering av arbetslösa för att erhålla välfärdsförmåner (Clarke, 2005; Löwenheim, 2007). Liebenberg m.fl. (2015, s. 1009) menar att sådana program kan förefalla vara del av en ”konstruktiv ansats till att hantera fattigdomsproblematik men tar sällan hänsyn till de miljöer individen befinner sig i”, till exempel arbetslöshetsnivån där individen är bosatt.

2) En annan form av responsibilisering som Löwenheim observerar är vad jag fortsättningsvis refererar till som ”responsibilisering genom marknadsanpassning” (RMA), alltså när staten genom marknadsanpassning drar sig tillbaka från en tidigare ansvarsroll. I vad mån statens tidigare ansvarsområden ersätts med en marknadslogik stimuleras individer och andra privata aktörer att ta på sig mer ansvar för riskhantering inom specifika domäner. Denna responsibiliseringstyp präglas av en idé om att medborgaren, i förhållanden skapade av staten och marknaden, ”bejakar sitt och nationens välbefinnande genom ansvar och driftighet” (Löwenheim, 2007, s. 204). Genom RMA uppmuntras individer att acceptera en ett särskilt ansvar för att hantera sina egna risker (Burchell, 1993). Staten sätter genom lagstiftning de yttre

gränserna för den nivån och förutsätter att individen inom denna avgränsning agerar i enlighet med politiska föresatser genom självreglering (*self-management* eller *self-government*) (Brown & Baker, 2012). Till exempel antas lösningen på en bristfällig välfärdstjänst i större utsträckning än förut ligga i den enskildes händer eftersom individen kan förmå sig själv att agera och ta ansvar för uppfyllandet av sina behov.

3) Till sist identifierar Löwenheim en mer aktiv form av responsibilisering, då staten eller myndigheter ingriper på ett mer direkt sätt för att styra medborgare i vissa riktningar. Här ingår insatser, behandlingar och terapier som överför ansvaret för klienters eller patienters beteenden och tillstånd på individerna själva. Exempel på detta finns i kriminalvård (Kemshall, 2002; Bennett, 2008) och hälso-och sjukvård, där bland annat patienter med typ-2-diabetes (Anderson m.fl., 2016) eller kardiovaskulära sjukdomar (Hutchison & Holdsworth, 2019) förväntas och uppmanas genom olika tekniker (t.ex. skuldbeläggning och moralisering) att själva ta kontroll över sitt hälsotillstånd genom beteendeförändringar, till exempel genom att undvika vissa ohälsosamma produkter (Brown m.fl., 2019).[10]

Löwenheim (2007) anser att det på grund av analytisk klarhet är fördelaktigt att hålla isär de tre typerna men påpekar att de kan överlappa. Den första och den tredje typen skiljer sig från den andra typen (RMA) genom att de utövas på nära håll i relationen mellan myndighetspersoner och medborgare (exempelvis terapeut och patient). Kanske inte så oväntat är det just de som har börjat studeras på nära håll, i viss utsträckning också ur ett individperspektiv som utgår från patienter, klienter och så vidare (Welsh, 2014; Liebenberg m.fl.,2015; Alexius, 2017; Brown m.fl., 2019; Hutchison & Holdsworth, 2019).

RMA, som är mer direkt knuten till nyliberalismens marknadsanpassningspolitik och valfrihet, har som påpekats ovan sällan studerats på nära håll utifrån ett individnära konsumentperspektiv (för ett par sällsynta exempel se Soneryd & Uggla, 2015; Anderson m.fl., 2016). Denna brist är anmärkningsvärd eftersom en av de mer påtagliga konsekvenserna av det nyliberala projektet är en expansion av konsumentens roll i samhället, inte minst i välfärdssektorn (Liebenberg m.fl., 2015). I stället har RMA huvudsakligen

[10] För en nyansering av responsibiliseringsanalyser inom hälso-och sjukvård, se Knudsen m.fl. (2020).

studerats ur ett makroperspektiv med särskilt fokus på policydiskurser i textdokument (Pearson, 2000; 2004; Rose m.fl. 2006; Jung, 2010; Renedo & Marston, 2015). Ofta riktas analysen mot hur ansvarsfulla konsumenter konstrueras som ideal och föresats i välfärden genom policydokument på olika hierarkiska nivåer och i politiska tal, vilket innebär att responsibiliseringens verkliga effekter på individer sällan har studerats.

Detta distanserade perspektiv är framträdande även när RMA studeras i en bredare konsumtionskontext, exempelvis i frågor kring folkhälsa (Giesler & Veresiu, 2014; Glaze & Richardson, 2017), finansiell stabilitet (Allon, 2009; Clarke, 2015) och hållbar konsumtion (Giesler & Veresiu, 2014; Yngfalk, 2019), då med särskilt fokus på externaliteter och individuellt ansvar för samhälleliga risker (Devinney m.fl., 2006; Quazi m.fl., 2016; Yngfalk, 2019). I sökandet efter ett konsumentnära perspektiv på ansvar utmärker sig dock det senare av dessa forskningsområden. Hållbar och etisk konsumtion har en viktig plats inom konsument- och marknadsföringsforskning, där konsumtionsupplevelser som påverkas av konsumentens etiska förhållningssätt står i centrum (Davies & Gutsche, 2016). I led med forskningens fokus på externaliteter tenderar de kvalitativa aspekterna av ansvaret att reduceras till ett binärt konsumtionsval mellan etiska/hållbara respektive konventionella produkter eller konsumtionens avtryck på miljön och attityder kring detta (se t.ex. Wells m.fl., 2011; Luchs m.fl., 2015; Moser & Kleinhückelkotten, 2018).[11] Denna forskning, som tar sikte på kategoriska externaliteter som ska integreras i kontraktsrelationen mellan konsumenter och producenter, skiljer sig därför från litteraturen om responsibilisering och dess postulering om ett skifte mot individens ansvar för sitt eget oberoende (Clarke, 2005, s. 451-452).

Medan responsibiliseringsteori ofta framställer valfrihet som ett medel för att möjliggöra att ansvar blir överförbart från stat till individ (se Brown, 2006; Bonfils & Askheim, 2014; Juhila m.fl., 2016), ger det inte nödvändigtvis vid handen att kraven som ansvaret för med sig faktiskt kan uppfyllas genom den valfrihet som erbjuds. Den enligt Schram (2018, s. 309) ofta försummade nyliberala förväntan på ”människor att utöva personligt ansvar genom att investera sitt egna mänskliga kapital” antyder att ansvar inte kan paketeras i form av enkla konsumentval utan ofta kräver en aktiv insats. En fråga som uppkommer, givet att marknadsanpassningen av välfärden stimulerar

[11] Enligt Carrington m.fl. (2016) kan det faktum att lösningen på etiska/hållbara problem kring konsumtion presenteras i form av etiska/hållbara produkter innebära en risk att marknadsanpassningen av de sociala frågor som berörs befästs och blir för-givet-tagna, trots att t.ex. hållbar konsumtion förutsätter *minskad* konsumtion (Solér, 2017).

ansvarstagande, är hur det ansvar som stimuleras faktiskt påverkar individer i dessa sektorer. För att undersöka denna fråga krävs ett individperspektiv på RMA i välfärden (RMAiV), vilket hittills har saknats i responsibiliseringslitteraturen. Responsibiliseringsteorins anspråk på marknadsanpassningens effekter på välfärdskonsumenter behöver alltså undersökas utifrån ett individperspektiv för en evidensbaserad bild av läget. En sådan forskningsansats behövs för att öka kunskapen kring hur de kvasimarknader som har inrättats under de senaste decenniernas marknadsanpassningspolitik påverkar de som utnyttjar välfärdstjänster.

1.4. Syfte

I det föregående har jag pekat på att valfrihetsforskningen hittills inte ägnat tillräckligt mycket uppmärksamhet åt det ansvar som tillskrivs konsumenten i nyliberal teori och policydiskurs. Responsibiliseringsteori har lyfts fram som en kritisk ansats till nyliberala reformer som tar denna överföring av ansvar på allvar. Tre övergripande responsibiliseringstyper presenterades, varav RMA har störst relevans för en kvasimarknadskontext. Konceptet har problematiserat valfrihetsideologin och visat hur konsumenten konstrueras diskursivt med syfte att införliva en ideologisk version av välfärdskonsumenter. Bristen på ett konsumentnära perspektiv i denna forskning utgör dock en begränsning av teorins kunskapsbidrag. För att förstå nyliberal responsibilisering såsom den ”existerar i verkligheten” snarare än blott i politiska program krävs ett närmare fokus på välfärdskonsumenter och hur responsibiliseringsprocessen tar sig uttryck i praktiken (Thompson & Kumar, 2018; Brown, 2019). Om responsibilisering som styrprocess är underforskad, vilket nyligen har hävdats (Hysing, 2021), är studier som närmare undersöker denna individualisering av ansvar med utgångspunkt i konsumenternas situation till synes obefintliga.

Syftet med denna avhandling är att utforska hur välfärdskonsumenter responsibiliseras (förmås att ta ansvar) genom marknadsanpassning och valfrihet. Avhandlingen ska med detta syfte svara mot ett behov av att utforska hur RMAiV tar sig uttryck på individnivå (se Trnka & Trundle, 2014; Anderson m.fl., 2016; Frericks & Höppner, 2019a) genom ett konsumentnära perspektiv. Detta är viktigt för att belysa hittills underforskade konsekvenser som välfärdssektorernas marknadsanpassning har för individer i dessa sektorer.

2. Personlig Assistans

Med anledning av marknadsanpassningens omfattning kan den kunskapslucka som anförs i föregående kapitel studeras över en rad olika välfärdssektorer. I detta avhandlingsprojekt har jag valt att studera välfärdskonsumtion inom ramen för personlig assistans i en svensk kontext. Inom det svenska välfärdssystemet utmärker sig sektorn för personlig assistans genom att skiftet mot privata anordnare har gått betydligt längre än i någon annan välfärdssektor (Svensson m.fl., 2018). År 2017 hade tre fjärdedelar av alla som har berättigats statlig assistansersättning valt en privat anordnare (Försäkringskassan, 2017b). Detta är ett resultat av en långvarig rörelse bortifrån offentliga anordnare inom sektorn. Trots denna utveckling har det ansvar som ska hanteras med hjälp av valfriheten på många vis undgått granskning. Förvisso har ansvar och informellt arbete i relationen mellan brukare och personlig assistent varit föremål för ett ökat forskningsintresse, vilket har gett en viss insikt i hur individualiseringen av ansvar tar form i praktiken när välfärdsinsatser individanpassas. Studier om hur denna individualisering av ansvar är kopplad till marknadsanpassningen av välfärden verkar emellertid saknas. Där insatsen personlig assistans införs innebär den en långtgående individanpassning. Detta diskuteras nedan men det är värt att redan här uppmärksamma att införandet av personlig assistans inte alltid ackompanjeras av marknadsanpassningar och anordnarkonkurrens om brukares assistansersättning. Möjligtvis kan det vara en delförklaring till att den tidigare litteraturen på området i stort har förbisett frågan om hur individanpassningens olika ansvarsdelar relaterar till välfärdskonsumtion och marknadsanpassning. Givet detta och assistansens långtgående marknadsanpassning är sektorn en intressant domän för utforskandet av RMAiV ur ett konsumentorienterat perspektiv.

Personlig assistans är en personligt anpassad service för personer med svåra funktionsnedsättningar. I Sverige kan insatsen ges till personer med psykiska och/eller fysiska funktionsnedsättningar. Den är dock enbart riktad till dem vars funktionsnedsättning förorsakar ”betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service” (se LSS 1993:387). Personer som beviljas personlig assistans har rätt att med hjälp av offentliga medel få stöd av en eller flera personliga assistenter för att uppfylla sina dagliga behov och uppnå goda levnadsvillkor. Genom att erhålla sådan service är tanken att de ska kunna leva och delta i samhället på lika villkor med andra, genom ökat självbestämmande (Dunér & Olin, 2018).

I många avseenden har insatsen varit en framgång. Empirisk forskning visar hur assistansen har möjliggjort för många personer med funktionsnedsättning att få ökad kontroll över sina liv jämfört med traditionella tjänster såsom hemtjänst eller gruppboenden (Askheim, 2003b; Stainton & Boyce, 2004; Roos, 2009). Jämfört med dessa insatser tenderar den personliga assistansen att i högre grad anpassas till den enskilde brukarens önskan, vilket har lett till ökad brukarkontroll och tillfredsställelse (Caldwell, 2007). Exempelvis ska brukaren ges möjlighet att råda över när och av vem assistansen utförs (Stainton & Boyce, 2004; Brennan m.fl., 2016). För många, även personer med kognitiva funktionsnedsättningar, har personlig assistans medfört ökad självkänsla, självständighet och livskvalitet (Askheim, 2003b; Clevnert & Johansson, 2007; Askheim m.fl., 2013; Jenhaug & Askheim, 2018). Personlig assistans har också inneburit en möjlighet att undvika oönskad ”institutionalisering” (Caldwell, 2007), alltså när personer med funktionsnedsättning hänvisas till boenden som styrs av statliga institutioner.

2.1. Assistanssektorns marknadsanpassning

I Sverige präglas assistanssektorn sedan länge av en marknadsanpassning som saknar motstycke i övriga välfärdssektorer. En anledning till detta är att det tidigt fanns ett starkt motstånd emot myndigheter och välfärdsstaten, både ifrån funktionshinderrörelsen och nyliberaler. I diskursen på bägge sidor figurerade *empowerment* som ett begrepp som syftade till att åstadkomma en förändring av välfärdsstatens tidiga former av ”handikappsomsorg”. I funktionshinderdiskurs har *empowerment* ofta handlat om direkt motstånd medan det i marknadsliberal diskurs har handlat om valfrihet (Bonfils & Askheim, 2014; McShane & Sabadoz, 2015). I de följande avsnitten diskuteras dessa diskurser närmare, med utgångspunkt i att de spelade en viktig roll i upprinnelsen till och formandet av den marknadsorienterade assistansreformen.

2.1.1. Funktionshinderrörelsens motstånd

”*Empowerment* som motstånd” sammankopplas med *Independent Living* (IL). IL är en rörelse som varit framgångsrik med att organisera sitt motstånd mot en ”paternalistisk” statsapparat. Med den amerikanska medborgarrättsrörelsen som förelöpare har *empowerment* traditionellt handlat om att ge tillbaka eller överföra makt till marginaliserade individer och grupper (Askheim, 2003a; Traynor, 2003; Askheim m.fl., 2014; Bonfils & Askheim, 2014; Brennan m.fl., 2016). IL-

rörelsen kritiserade den traditionella välfärdsstaten för att vara alltför byråkratisk och ineffektiv. Inte minst ansågs den brista i sin förmåga att anpassa sig efter individens behov (Norén, 2001; Askheim, 2003a). Stödfunktioner som ställdes till brukares förfogande ansågs inte svara mot behovet av självbestämmande och autonomi. För IL-rörelsen innehöll begrepp som ”omvårdnad” eller ”omsorg” nedlåtande konnotationer och ansågs därför vara oförenliga med rörelsens målsättning (Priestley, 1998; Kröger, 2009). Denna skepsis kan kopplas till en djupare misstro bland funkisrörelsen mot den klassiska ”normativa medicinska modellen” som enligt Stern m.fl. (2015) innebar en individualisering och internalisering av ”invaliditet”. Sådana ansatser, menade man, bygger på antagandet att det finns ”ett underskott inom individen” (Baglieri m.fl., 2011, citerad i Stern m.fl., 2015, s. 5; Donzelot, 1991; Scourfield, 2005: Egard, 2011).

I kontrast styr den ”sociala modellen” blickfånget mot samhället och de begränsningar som samhällets fysiska, sociala och diskursiva miljö. Det är på grund av hur vissa personer exkluderas genom dessa miljöer som funktionshinder uppstår (Barnes, 2012; Bonfils & Askheim, 2014; Stern m.fl., 2015; Watson, 2019). För mer än tre decennier sedan, inför annalkande förändringar av handikappspolitiken, skrev en pionjär ur IL-rörelsen följande om den medicinska modellen:

> Vi är bara människor med olika förmågor och krav men vi är funktionshindrade av ett samhälle som är inriktat på behoven hos dem som kan gå, har perfekt syn och hörsel, kan tala tydligt och är intellektuellt skickliga. Om samhället var organiserat på en mer rättvis grund skulle många av de problem som är förknippade med att inte vara fysiskt ”perfekta” (som om ett sådant begrepp hade någon logisk grund) försvinna. [...] Vi är funktionshindrade av byggnader som inte är utformade för att ta emot oss och detta leder i sin tur till en hel rad ytterligare funktionshinder när det gäller vår utbildning, våra chanser att få arbete, våra sociala liv och så vidare. Handikappet ligger i samhällets konstruktion, inte i individens fysiska tillstånd. (Brisenden, 1986, s. 176)

Snarare än att staten skulle ta hand om och vårda personer med funktionsnedsättning på grund av deras begränsningar, blev kampen i stället en fråga om en emancipatorisk strävan mot befrielse från dessa samhälleliga hinder (Barnes, 2003; Spandler, 2004). En naturlig respons har således varit att kämpa för att organiseringen av resurser som staten allokerade för stödfunktioner skulle överföras och placeras under brukarnas egna kontroll, något som i Sverige sedermera kom att bejakas i form av LSS-reformen efter initiativ av IL-rörelsen (Askheim m.fl., 2014; Von Granitz, 2014). En central logik i IL-rörelsens

aktivism uttrycktes på följande sätt av en framstående aktivist inom funktionshinderrörelsen i Sverige:

> Vi vet bäst vad vi behöver. De av oss som önskar bör ges möjlighet att driva vår assistans, med bättre kvalitet, till samma kostnad. (Adolf Ratzka, 1996a, citerad i Bonfils & Askheim, 2014, s. 68)

Till stöd för sitt motstånd har rörelsen haft en idé om absoluta rättigheter, vars innehåll inte är avhängigt statens godtycke. Denna idé tar fasta på de mänskliga rättigheterna som kom att få stort erkännande i efterdyningarna av andra världskriget (även om Konventionen om rättigheter för personer med funktionsnedsättning antogs först 2006). I grunden syftar IL till att ge personer med funktionsnedsättning samma valmöjligheter och kontroll som andra. Oberoende handlar inte om förmågan att sörja för sig själv utan assistans, utan att med hjälp av assistans leva på egna villkor (Brisenden, 1989; Morris, 2004).

Askheim m.fl. (2014) menar att fastän diskurser som bygger på denna idé skiljer sig från marknadsdiskurser så delar de samma målsättning. De är ”politiska motsatser men har hittat gemensam grund i kravet på mer individualiserade och konsumentorienterade välfärdstjänster” (Askheim m.fl., 2014, s. 4; se även Scourfield, 2005; Kendall & Cameron, 2014). Andra menar att statens appropriering av *empowerment* har inneburit att den ”placerat marknadsdiskursen ovanpå rättvisediskurser” och skapat en ”kraftfull hybrid som dock är full av spänning” (Scourfield, 2005, s. 473; Pearson, 2000; Spandler, 2004). En del forskare hävdar att den marknadsorienterade ansatsen har kommit att tränga ut de rättighetsdiskurser som funktionshinderrörelsen är uppbyggd kring (Pearson, 2000 Ferguson, 2007; Dunér m.fl., 2019). Andra har betonat att också aktivister såsom den ovan citerade Ratzka har tagit stöd av en marknadsretorik för att främja en individualisering av stödet till personer med funktionsnedsättningar (se Mladenov m.fl., 2015). Den gemensamma nämnaren som har möjliggjort denna allians är det övergripande fokuset på individens val och en generell valfrihet som en form av *empowerment* (Askheim m.fl. 2014; Bonfils & Askheim, 2014).

2.1.2. En konsumentorienterad lösning

Rörelsen mot en mer individanpassad service i form av personlig assistans skedde därför genom en dubbel logik; med ena foten i rättighetsdiskurser och andra i marknadsorienterade diskurser (Mladenov m.fl., 2015). IL-rörelsen integrerade en marknadsideologi med idén om personlig assistans och blev den

dominerande rösten inom funktionshinderrörelsen (Ratzka, 1996a; Bonfils & Askheim, 2014). I Sveriges traditionellt individualistiska samhälle (Olin & Dunér, 2019) fick denna diskursiva hybrid starkt fäste. Detta märks bland annat av att sektorn har en låg regleringsgrad gällande kravspecifikationer och individstöd (Szebehely, 2011; Svensson m.fl., 2018). Den svenska assistansen utmärker sig från internationella motsvarigheter som den mest konsumentinriktade versionen (Askheim, 2005; Askheim m.fl., 2014; Bonfils & Askheim, 2014; Slasberg & Beresford, 2016). Personer som har beviljats assistans ges en unik möjlighet att välja mellan att med hjälp av assistansersättningen köpa assistans av externa anordnare eller anordna assistans för egen räkning genom att anställa assistenter direkt (Roos, 2009; Kastberg, 2011; ISF, 2017). Även om endast cirka 3 procent av assistansberättigade väljer att bli egen arbetsgivare och anställa assistenter direkt (Försäkringskassan, 2017b) är tanken med denna individanpassning eller flexibilitet i valet kring anordnarform att kvaliteten på servicen helt ska utgå från brukaren. Denna implicita ansvarslogik gäller också för assistansberättigade som väljer att köpa assistans av en extern anordnare (Kastberg, 2011; ISF, 2017).

Avgörande för den personliga assistansens organisationsmodell är dess avsiktliga avprofessionalisering av assistentyrket (Ungerson, 1999; Leece, 2004; Guldvik m.fl., 2014). Enligt IL-ideologin är assistans inte avsedd att fungera som en omsorgs-eller vårdinsats utan betraktas som en *service* till brukaren. Idén bygger på att det är individen själv och inte en myndighetsperson som ska avgöra hur behovet hos den enskilde ser ut, vad en hög kvalitet av personlig assistans är och således hur behovet tillfredsställs (Egard, 2011; Kastberg, 2011). Insatsen ska inte styras av medicinsk eller beteenderelaterad expertis utan i första hand utgå från brukarens autonomi och personliga önskningar (Gibson m.fl., 2009). Egard (2011) menar att detta synsätt redan från början genomsyras av en konsumentorienterad version av autonomi (se figur på nästa sida)

Den informella stödmodellen	*IL-modellen*	*Den medicinska modellen*
Familjeinriktning	Konsumentinriktning	Anordnarinriktning
Ingen medicinsk behandlingsplan	Ingen medicinsk behandlingsplan	Medicinsk behandlingsplan
Ingen sjuksköterskетillsyn	Ingen sjuksköterskетillsyn	Sjuksköterskетillsyn
Familj eller vänner ger vård och omsorg	Assistent rekryteras av konsumenten	Vårdare erbjuder vård och omsorg
Ingen formell upplärning	Assistenten lärs upp av konsumenten	Vårdare lärs upp av anordnaren
Ingen ersättning	Ersättning till konsumenten	Ersättning till anordnaren
Låg grad av ansvarsutkrävning	Konsumenten är ansvarig	Anordnaren är ansvarig
Beroenderoll	Konsumentroll	Patientroll
Inga offentliga stöd	Välfärdsstöd	Sjukvårdsstöd

Figur 1 Jämförelse mellan IL-modellen och andra assistansmodeller. Källa: De Jong m.fl. (1992) ur Egard (2011, s. 35). Egen översättning.

Likt konsumentrollen i nyliberal teori överlämnas ansvaret åt brukaren att tillfredsställa sina behov genom att agera på assistansmarknaden. Enligt modellen maximeras brukarens valfrihet av möjligheten att välja anordnare såväl som personlig assistent. Möjligheten anses fungera som en garant mot myndighetspersoners paternalistiska eller kontrollerande attityder (Askheim, 2005).

Som figuren ovan visar leder den också till en form av responsibilisering, med ett personligt ansvar som kontrasterar den traditionella medicinska modellen där anordnaransvar råder. I teorilitteraturen framställs brukare som passiva i konsumentrollens frånvaro och omvänt som aktiva och oberoende där den är närvarande (Needham, 2007, s. 163; Christensen & Pilling, 2019). Autonomi och

oberoende kan därmed förstås som antaganden som är inbyggda i reformen snarare målsättningar för den. Modellen ställer krav på brukaren att förhålla sig oberoende till sina personliga assistenter såväl som till eventuella externa anordnare. Genom att betrakta personlig assistans som vilken annan handelsvara som helst anses brukaren kunna engagera sig i handel av denna tjänst på ett effektivt sätt. Brukaren uppfattas vara fri att köpa den assistans som svarar mot behovet att leva ett liv på egna villkor. Forskningen på området tenderar emellertid att resultera i en bild som är mer komplex än så (Shakespeare m.fl., 2017).

2.2. Personlig assistans: Inte vilken tjänst som helst

Frågor om autonomi och uppfyllandet av syftet med personlig assistans har studerats närmare utifrån relationen mellan assistenten och brukaren (Barron, 2001; Leece, 2004; Stainton & Boyce, 2004; Gibson m.fl., 2009; Christensen, 2010; Leece & Peace, 2010; Egard, 2011; Christensen, 2012; Giertz, 2012; Olsson m.fl., 2012; Graham, 2015; Dunér & Olin, 2018; Graby, 2018; Porter & Shakespeare, 2019; Woolham m.fl., 2019). Med respekt för assistansreformens många positiva aspekter indikerar den empiriska forskningen att IL-ideologin sällan speglas i brukares praktiska erfarenheter. Trots avprofessionaliseringen och trots implementeringen av den IL-inspirerade servicemodellen förmedlar det sociala samspelet mellan brukare och assistenter en bild av assistans som inte kan likställas med vilken annan handelsvara som helst (även om detta sällan studerats utifrån ett marknadsperspektiv). I nyliberal och neoklassisk ekonomisk teori möts två parter på marknaden för att nyttomaximera, alltså att få så stor egen fördel som möjligt av ett utbyte. Detta stämmer såklart in på brukar-assistentrelationen *i den mån* assistenten arbetar med assistans av ekonomiska skäl och brukaren har vissa specifika förväntningar på vad som ska utföras. Men i stället för att enbart vara en service till brukaren eller ett arbete för assistenten tenderar assistans att resultera i en personlig relation mellan brukare och assistent (Guldvik m.fl., 2014). Förhållandet kompliceras ytterligare av politiska förväntningar på brukaren att som arbetsledare ha både viljan och kompetensen som krävs för att agera ansvarsfullt (Graham, 2015).

Det finns många nyanserade beskrivningar jämte IL-ideologins mekanistiska syn på assistenten som en förlängning av brukaren (idén att assistentens uppgift är att vara brukarens ”armar och ben”). I forskning har assistans beskrivits som en hybrid mellan service, kommodifierad omsorg och professionell vänskap (Ungerson, 1999, 2002; Leece, 2004; Christensen, 2012;

Rodrigues, 2014; Shakespeare m.fl., 2017). Brukare själva har beskrivit sina assistenter som surrogatdöttrar, avlönade vänner och kollegor (Shakespeare m.fl., 2017). Forskning om personlig assistans framhåller konsekvent det personliga samspelet mellan parterna som en central aspekt av assistansen (Christensen, 2012; Woolham m.fl., 2019). Detta intima samspel är viktigt för att skapa förtroende och trygghet för brukaren men också assistenten.

Assistansens vänskapsorienterade aspekter medför en komplexitet som kan ha implikationer för tjänsten som marknadsprodukt. Oklara gränser mellan vad som är arbete respektive personligt engagemang är vanligt förekommande och kan leda till ”osynligt arbete” och informellt ansvarstagande utanför de formella rollerna. Dessutom tenderar de vänskapsorienterade aspekterna att överskyla vissa underliggande spänningar i relationen mellan assistent och brukare (Egard, 2011). Spänningar kan finnas mellan brukarens behov av kontroll över sin vardag och hur assistenten inverkar på denna. Giertz (2012) visade i sin avhandling hur assistansen disciplinerar brukaren på olika sätt, exempelvis till att leva vad assistenterna anser är ett ”normalt” liv (se s. 170). Hon skriver att assistenter ofta för med sig sin bild av vad som är normalt och att brukarna tenderar att anpassa sin dag efter den assistent som ska jobba, vilket reducerar brukarens kontroll över insatsen.

Sådana tendenser ger skäl att överväga i vilken utsträckning personlig assistans kan uppfylla den typen av oberoende som IL-modellen utgår ifrån. Enligt (Ungerson, 1999) inser den absoluta majoriteten av brukare att de inte helt autonomt kan styra över assistenterna utan hänsyn till deras behov och känslor. I stället framhålls reciprocitet och ömsesidigt erkännande mellan parterna som en svår men avgörande balansgång för en framgångsrik brukar-assistentrelation (Giertz, 2012; Rodrigues, 2014; Woolham m.fl., 2019). Detta indikerar att brukarnas preferenser inte helt och hållet består av stabila kriterier mot vilka insatsen bedöms objektivt, utan är något som kan vara föremål för omförhandling i relationen med assistenterna.

2.2.1. Omsorg eller service?

En del forskare har uppmärksammat en spänning mellan de vård/omsorgs-respektive serviceideal som präglar den personliga assistansen. I en studie om assistentrollen visar Christensen (2010) att en del assistenter ser på sin insats som en form av omsorg, vilket strider mot intentionen bakom avprofessionaliseringen. Assistenter som tillhör denna grupp engagerar sig oftare för brukaren på ett personligt plan, på grund av att de upplever sig bidra med

omsorg på ett sätt som går utöver ett vanligt serviceyrke. Forskningen visar också att ett omsorgsideal kan innebära svåra avvägningar för den personliga assistenten. Graham (2015) visar att assistenter till exempel kan ta ett personligt ansvar för brukares bristande förmåga att hantera sitt formella arbetsledaransvar. Ett annat exempel är hur passiva brukare kan aktiveras på ett meningsfullt sätt och samtidigt få sin autonomi och vilja respekterad (Askheim, 2003b). Om en brukare med fysisk funktionsnedsättning upplever uppgivenhet på grund av svåra smärtor eller är deprimerad kan assistenten agera medmänniska och motivera brukaren till aktiviteter som kan mildra symptomen. Eftersom den typen av initiativ i någon mån innebär ett intrång i brukarens självbestämmande kan det upplevas som känsligt.

För Mol (2008) handlar detta om en konflikt mellan en omsorgslogik och valfrihetslogik, där det föregående inte behöver leda till paternalism. Ett av hennes exempel är från psykiatrin, där en patient utan livslust och vilja att gå upp ur sängen kan lämnas åt sitt eget val och på så vis få sin vilja respekterad, i enlighet med valfrihetslogiken. I en samtalscirkel påpekade en psykoterapeut att detta mycket väl kan innebära en negligering av patienten i paritet med att tvinga henne att gå upp. En omsorgslogik handlar tvärtom om att engagera sig för individen och i detta fall försöka förstå varför patienten uttrycker en sådan (o)vilja. Sådana avvägningar kan alltså ske på ett sätt som respekterar brukarens relationella autonomi (Dunér & Olin, 2018). Brukarens valfrihet och självbestämmande kränks inte utan påverkas av interventioner ledda av en omsorgslogik. I vissa fall är omsorgsidealet en praktisk nödvändighet. Detta gäller särskilt brukare som har svåra kognitiva funktionsnedsättningar och stora omsorgsbehov (Askheim, 2005; Brennan m.fl., 2016). I sådana fall är det ohållbart för assistenten att alltid förbehållslöst respektera brukarens autonomi. Det kan handla om brukare som genom olika signaler motsätter sig assistenternas försök att hjälpa dem emot deras vilja, som exempelvis när brukaren trots obehaget behöver hjälp med vändning för att undvika liggsår.

Ibland resulterar dock omsorgsidealet i omotiverat paternalistiska avvägningar och leder då till ett ”missriktat erkännande” av brukaren (Giertz, 2012, s. 208). Det innebär att assistenten av välvilja och omtanke agerar på ett sätt som står i vägen för brukarens behov av självbestämmande. I sin studie låter Giertz problemet exemplifieras av en assistent som begränsar en brukares möjlighet att hjälpa sina barnbarn på grund av en risk för att brukaren inte klarar av den fysiska påfrestning det skulle innebära. Brukaren var inte oförmögen att förstå risken med sin önskan men lät sig trots det övertalas att låta bli. Assistenten agerade utifrån ett omsorgsideal men i stället för att möjliggöra

brukarens oberoende ledde omsorgen till en kränkning av brukaren som kunde fatta beslutet på egen hand.

I den assistentkategori som enligt Christensen (2010) tillämpar en ”pragmatisk strategi” lämnas sådana avvägningar oftare åt sidan på grund av en syn på brukarens autonomi som kräver återhållsamhet (Askheim, 2005). Strategin utgår från IL-ideologins servicemodell och kännetecknas av assistenter som accepterar sin roll som ett redskap för brukaren att tillgå vid behov eftersom de upplever en skyldighet att till exempel undertrycka sina föreställningar om vad ett hälsosamt liv eller normalt boende innebär (Christensen, 2010; Giertz, 2012). Christensen pekar dock på forskning som visar att även när assistenter väljer en pragmatisk strategi karaktäriseras mötet mellan assistenten och brukaren vanligen av en informalitet som inte motsvarar den formaliserade underkastelse som idén bakom den pragmatiska strategin bygger på. Också i dessa fall utvecklas ofta relationer som sträcker sig utanför det formella förhållandet av arbetsgivare-arbetstagare eller servicegivare-kund (Shakespeare m.fl., 2017).

2.2.2. Förpliktigande anhörigskap

I anslutning till denna fråga har forskningen på området nyligen uppvisat ett ökat intresse för vad relationen mellan anhörigassistenter (särskilt föräldrar) och brukare innebär för assistansreformens mål om ökat självbestämmande (Dunér, 2010; Brennan m.fl., 2016; Olin & Dunér, 2016; Dunér & Olin, 2018; Olin & Dunér, 2019). I Sverige utförs 25 procent av all assistans av en anhörigassistent (Dunér & Olin, 2018). 90 procent av minderåriga respektive 50 procent av vuxna assistansberättigade har minst en anhörig som assistent (Försäkringskassan, 2017b). Anhöriga och framför allt föräldrar spelar alltså en viktig roll i strävan mot att förverkliga intentionerna med LSS-reformen, inte minst för personer med kognitiv funktionsnedsättning (Askheim, 2003b; Olin & Dunér, 2019). En fördel som har observerats med anhörigassistans är att stödet den ger medför personlig kännedom och kontinuitet. Detta är särskilt viktigt för att individer som har svårt att uttrycka sina önskningar ska kunna få ett gott stöd, till exempel genom att deras signaler uppfattas snabbare (Dunér & Olin, 2018). På samma gång kan anhörigas engagemang innebära ett alltför stort beroende. Det har noterats att en del föräldrar som råder över sina barns personliga assistans genom att träda in i (proxy)rollen som välfärdskonsument, blir överbeskyddande och infantiliserar sina vuxna barn (Askheim, 2003b; Dunér & Olin, 2018).

Anhöriga till barn och vuxna med kognitiva funktionsnedsättningar har ofta multipla roller. De kan vara god man och organisera assistansen i brukarens ställe och samtidigt själva arbeta som assistent. I Sverige innebär det allt som oftast att de intar rollen som välfärdskonsumenter genom att styra över valet av anordnare och utgör samtidigt del av den tjänst som konsumeras, genom att utföra assistans som anställda hos den anordnare som valts. Detta kan vara problematiskt av många skäl men kanske framför allt på grund av de multipla ansvarsroller som föräldrarna tvingas hantera.

Även om forskningen kring anhörigassistans sällan belyser denna problematik på ett direkt sätt ger den en viss förförståelse. Anhörigassistans har ofta visat sig höra samman med en stark känsla av ansvar för den närståendes välbefinnande, särskilt hos mödrar till barn med funktionsnedsättning. I praktiken uttrycks ansvarskänslan bland annat i form av det assistansarbete som utförs av anhöriga såväl som ett informellt stöd som ges vid sidan av en fungerande insats (se Dunér, 2010; Dunér & Olin, 2018; Olin & Dunér, 2019). På grund av anhörigas ansvarstagande har assistansen sagts bidra till att formalisera ett arbete som annars hade utförts informellt, vilket fört med sig vissa positiva effekter för både brukare och anhöriga. Formaliseringen av anhöriginsatserna kan reducera brukarnas eventuella upplevelse av tacksamhetsskuld och ge dem mer auktoritet i styrningen av stödet (Dunér & Olin, 2018). Den även sägas ha en avlastande effekt för engagerade anhöriga genom att de undviker dubbelarbete eller minskar finansiell stress (Caldwell & Heller, 2003; Caldwell, 2007).

2.2.3. Ansvarstagande och osynligt arbete

Assistansreformen har också uppmärksammats som ett medel för att överföra ansvar på individer, inklusive assistenter (se Woolham m.fl., 2019). I de fall anhöriga företräder brukaren som välfärdskonsument finns en möjlighet att deras ansvarskänsla—med den tillhörande beredskapen att gripa in med informellt stöd till och med när en insats fungerar—kan påverka hur de hanterar sin valfrihet och hur de navigerar på marknaden. Sannolikt kan ansvarskänslan och det informella arbetet påverka förväntningar på den egna insatsen jämte den personliga assistentens och anordnarens. Med tanke på att föräldrar ofta tar ett stort ansvar för sina barns assistans, exklusive vuxna assistansberättigade med enbart fysiska funktionsnedsättningar (Brennan m.fl., 2016), utgör detta troligtvis en viktig del i att förstå hur responsibilisering sker genom valfriheten. På samma sätt kan även de personliga band som ofta utvecklas mellan brukare och externa assistenter

potentiellt påverka hur valfriheten hanteras. Gemensamt för de olika kategorierna (anhörigassistent, brukare, extern assistent) är att gränsen mellan den professionella och privata sfären suddas ut. När vad som ingår som ett professionellt åtagande respektive privat engagemang blir otydligt och blandas samman kan överarbete som egentligen inte ingår i tjänsten bli ett faktum. Angående dessa utsuddade gränser skriver Shakespeare m.fl. (2017, s. 4) följande:

> Här syftar ”gränser” på sociala och professionella regler eller normer som styr beteende och känslor genom de underförstådda förpliktelser en person upplever hos sig själv och parallella förväntningar på andra.

I en assistanskontext kan detta exempelvis innebära att vissa personliga assistenter som utvecklat en vänskaplig eller till och med familjeliknande relation till brukaren tycker det är svårt att lämna arbetsplatsen vid skiftets slut eller upplever en skyldighet att arbeta under obetald tid för att se till brukarens behov (Shakespeare m.fl., 2017, s. 8; Leece, 2004; Guldvik m.fl., 2014). Detta innebär en form av individualisering av ansvar som kan fördunkla en åtstramningspolitik eftersom det ”osynliga arbetet” förmildrar nedskärningarnas negativa effekter (se Katzman & Kinsella, 2018). Detta osynliga arbete kan troligtvis även påverka upplevelsen och graden av tillfredställelse med anordnaren då det påverkar hur assistansen utförs.

Vid sidan av sådana informella förpliktelser finns en rad mer formella ansvarsområden som följer med assistansersättningen. Personlig assistans kräver enligt servicemodellen att brukaren bestämmer vem som arbetar, med vilka uppgifter, när och var. Det är därför brukaren själv som måste kunna rekrytera, utbilda, schemalägga, arbetsleda och, när tillfället kräver det, avskeda sina assistenter (Ratzka, 1996b). Brennan m.fl. (2016, s. 606-607) skriver att

> Framstående definitioner av personlig assistans betonar valet och ansvaret som brukaren bör utöva rörande hans eller hennes assistans. De antyder att assistans bör hanteras och koordineras av individer som har vilja och förmåga att ta finansiellt, administrativt och arbetsorganisatoriskt ansvar.

När detta inte är möjligt kan föräldrar och gode män överta ansvar för att koordinera den personliga assistansen som ursprungligen endast var tänkt att vara brukarstyrd (Giertz, 2012; Brennan m.fl., 2016). Även detta omfattande självansvar som brukare tar sig an själva eller via proxy har påstått möjliggöra en hög grad av informellt och osynligt arbete. Enligt Katzman och Kinsella (2018) framställs detta sällan som arbete, trots att det innebär en betydande

arbetsbörda. I stället skyls det, enligt dem, i en diskurs om självansvar som följer med assistansersättningen. Jeppsson Grassman m.fl. (2009) menar att anhörigas omvårdnadsarbete har osynliggjorts eftersom det kolliderar med den personliga assistansens ideal om autonomi och *empowerment* och därför kan framstå som politiskt inkorrekt.

I en av vad som förefaller vara ett mycket begränsat antal empiriska undersökningar som studerar assistansens självansvar i praktiken visade Junne och Huber (2014) hur brukare och deras ställföreträdare i Tyskland hanterar assistansersättningen. Studien synliggjorde vissa finansiella risker som brukarna fick lära sig att förhålla sig till. Den demonstrerade hur de tog sig an en form av självreglering för att bli ansvarstagande individer. Katzman och Kinsella (2018) visade i sin artikel hur en rad olika ansvarsområden krävde betydande ansträngningar av de som koordinerade insatsen.

De studier som undersöker hur detta självansvar hanteras utgår ifrån brukares och ställföreträdares roll som *self-managers*. Det betyder att fokus har legat på hur de hanterar dessa ansvar på egen hand utan koppling till valet av anordnare (Leece, 2004; Christensen, 2012; Junne & Huber, 2014; Katzman & Kinsella, 2018). Gemensamt med studier kring assistent-brukarrelationen har dessa studier alltså börjat utforska den praktiska betydelsen av olika ansvarsdelar som följer med den individanpassade insatsen personlig assistans. I många av fallen organiseras assistansen av brukare i samverkan med socialarbetare i stället för anordnare. Brukarnas eller deras proxys hantering av konsumentrollen och servicerelationen mellan dem och anordnarna har normalt fallit utanför blickfånget. Detta kan förklara varför individualiseringen av ansvar i assistanssektorn ofta diskuteras i termer av individanpassning (*personalization*) snarare än det mer marknadsorienterade responsibiliseringsbegreppet (Ferguson, 2007).

Assistanssektorn är, som redan påpekats, kanske den välfärdssektor där marknadsanpassningen gått längst. Som välfärdskonsumenter står alltså brukare inte alldeles ensamma inför det ansvar som följer med personlig assistans. De har en hel marknad av olika anordnare att välja mellan (Szebehely, 2011). I sin doktorsavhandling hävdar dock Roos (2009) att privata anordnare försöker delegera så många uppgifter som möjligt till brukaren eller dennes ställföreträdare, vilket antyder att ansvaret förhandlas mellan parterna. En praktikorienterad förståelse av välfärdskonsumenten och dennes ansvarsroll kräver således att marknadskontexten beaktas. Det är ju inte i förhållandet mellan assistent och brukare som marknadsanpassningen speglas i första hand, även om det naturligtvis också kan uttryckas i termer av utbud och efterfrågan. Vad som

normalt åsyftas är den fria etableringsrätten och förhållandet mellan producenter och konsumenter, vilket i en kvasimarknadskontext som assistanssektorn motsvaras av anordnare och brukare eller deras ställföreträdare.

2.3. Anordnarens negligerade roll

I föregående avsnitt diskuteras framför allt relationen mellan brukare och assistenter. Forskningen kring denna fråga ger en mer komplex bild än vad idén om maximal brukarkontroll genom avprofessionalisering och marknadsanpassning syftar till (Brennan m.fl., 2016). Denna komplexitet medför otydliga gränser vad gäller vissa ansvarsfrågor och förpliktelser. Hur detta i sin tur påverkar relationen till anordnarna av personlig assistans tycks vara lika outforskat som brukarens—eller välfärdskonsumentens—omedelbara relation till anordnarna.[12] Betydelsen av (utbudet av) anordnare för att tillfredsställa brukarnas behov tycks i stort utelämnas i forskningen. Av detta ointresse att döma framstår brukarens relation till anordnaren närmast som irrelevant, i synnerhet jämfört med relationen till assistenten. Detta är problematiskt, dels eftersom en överväldigande majoritet väljer en extern anordnare för anordnandet av assistansen vilket indikerar att detta val har betydelse, dels eftersom detta är en central del i ideologin bakom personlig assistans (se Ratzka, 1996b).

Roos (2009) avhandling framstår som ett undantag. I sin avhandling undersökte han bland annat välfärdskonsumenters förväntningar på eller preferenser kring anordnare. Ett exempel ur avhandlingen är att studiedeltagarna förväntade sig stöd av anordnaren i rekryteringen av personliga assistenter, vilket indikerar att anordnaren kan spela en viktig roll i strävan mot mer autonomi och oberoende för den assistansberättigade. Fast inte heller den studien tog sikte på en djupdykning i hur olika ansvarsdelar faktiskt fördelas mellan parterna och hur det påverkar välfärdskonsumentens valfrihet i sektorn, till exempel om en suboptimal ansvarsfördelning mellan brukare och anordnare kan ge upphov till protester och byte av anordnare eller om vissa ansvarsdelar helt enkelt hamnar utanför marknaden för personlig assistans och i stället integreras som en del av konsumenters informella arbete. I en uppföljningsstudie där Roos (2016) studerade upplevda kvalitetsskillnader mellan organisationsformerna

[12] Eftersom föräldrar, men även externa gode män, ofta agerar proxy för brukare vid valet av anordnare av personlig assistans, kan termen ”brukare” vara missvisande i detta sammanhang. Brukare som inte själva kan välja anordnare har endast en indirekt relation till anordnaren. Välfärdskonsument används därför som beteckning för den som träder i rollen som väljande konsument på assistansmarknaden, vare sig det är brukaren själv, en god man eller förälder.

kooperativa, kommunala och privata anordnare påpekas att förväntningar på anordnaren kan avgöra hur den utvärderas och därmed även studiens resultat, något som har märkts i tidigare konsumentforskning (se t.ex. Kopalle & Lehmann, 2006). Enligt Roos (2016) överraskade resultatet när det visade sig att brukarkooperativens assistenter fick något sämre betyg än övriga assistenter. Detta, menade han, kan bero på att dessa assistenter i högre grad utvärderas utifrån brukarkooperativens fokus på självbestämmande och autonomi (se även Askheim, 2005). Han uppmanade därför till en försiktig tolkning av studiens resultat, även om den visade små kvalitetsskillnader.

I rapporten (Roos, 2016, s. 29) påpekas även följande:

> Om personer upplever att de inte kan påverka [en viss] situation som de önskar, så kan de antingen anpassa sig till situationen genom att omvärdera den eller sänka förvä[n]tningarna på situationen. Tidigare forskning har visat att sårbara grupper (exempelvis äldre) anpassar sig till situationen genom att övertyga sig själva att samhället tar hand om dem på ett tillfredsställande sätt (Wilde, Larsson, Larsson & Starrin, 1995; Möller, 1996).

Dessa anspelningar på kognitiv dissonansteori (se Festinger, 1957) påminner om att det finns potentiella psykosociala faktorer som gör att attityder inte nödvändigtvis ger en rättvisande bild av vilka möjligheter och levnadsförhållanden valfriheten egentligen producerar. Det är långtifrån säkert att dessa går att utröna. Men Roos forskning visar att en strävan mot att förstå vad det innebär att ta ansvar som välfärdskonsument i assistanssektorn kräver att relationen mellan välfärdskonsumenten och anordnaren beaktas och studeras på nära håll. En sådan ansats till att studera marknadsanpassningens responsibiliserande effekter måste naturligtvis även ta hänsyn till hur den relationen påverkas av konsumentens upplevelse av utbudet, hennes förmåga och vilja att dra nytta av det samt konsekvenser av att inte göra det.

TEORI OCH METOD

3. Responsibilisering i tidigare litteratur

I det inledande kapitlet presenterades RMAiV som en alternativ ansats till att studera en välfärd som har reformerats i riktning mot marknadsanpassning och valfrihet. Medan nyliberal diskurs betonar att valfrihet innebär individuell frigörelse belyser denna ansats det ansvar som följer med utvecklingen mot mer individcentrerade och marknadsorienterade lösningar i välfärden. Att det råder brist på konsumentnära perspektiv i RMAiV-litteraturen framhålls dock som ett problem. Den teorigenomgång som jag har genomfört med utgångspunkt i responsibiliseringsbegreppet har lett mig fram till ett par observationer med relevans för detta problem.

Framför allt kan bristen på individperspektiv spåras till responsibiliseringsbegreppets förankring i litteraturen om ”regerandekomplex” (*governmentality*).[13] Hur responsibilisering faktiskt sker är en empirisk fråga. Litteraturen om *responsibilisering som regerandekomplex* har emellertid inte visat något vidare intresse för att på individnivå studera effekterna av de nyliberala föreställningar om sanningar som bidragit till att lägga grunden för samtidens marknadsanpassningar. I stället har forskare mest fokuserat på hur de tar sig uttryck i politisk diskurs. Det kan vara värt att upprepa att det finns olika former av responsibilisering i välfärden. Men när det gäller just RMAiV är det empiriska fokuset starkt koncentrerat till hur marknadsanpassning och valfrihetssystem i välfärden motiveras i text såsom policydokument och hur responsibilisering antas följa som ett resultat av sådana reformer.[14]

Kapitlet gör gällande att detta metodmässiga fokus kan kopplas till ett särskilt förhållningssätt till den bredare maktanalys inom vilken Michel Foucault (1926-1984) först formulerade regerandekomplexet (O’Malley m.fl., 1997; Kerr, 1999; Lemke, 2001). Delvis kan en rörelse bortifrån Foucault märkas, där responsibilisering som regerandekomplex isoleras från den foucaultianska maktanalysens omfång och detaljrikedom; en empirisk förskjutning från maktens

[13] I svensk litteratur används två översättningar av begreppet: *governmentalitet* och *regerandekomplex*.

[14] De individstudier som finns av responsibilisering i välfärden bär sällan samma teoretiska prägel som RMAiV och behandlar heller inte marknadsanpassning utan framför allt relationen mellan olika behandlare eller socialarbetare och patienter eller klienter. Medan dessa presenteras senare i kapitlet står det klart att de saknar direkt relevans för studier av RMAiV.

partikulärіteter. Samtidigt kan det diskursiva fokuset och bristen på ett empiriskt individperspektiv kopplas till Foucaults socialkonstruktivistiska idé om hur individer skapas som subjekt genom en produktiv makt som vilar på ”sanningsregimer”. Det senare argumentet tar sin utgångspunkt i en kritisk litteratur som har diskuterat implikationerna av den foucaultianska maktanalysen och uppmärksammat en brist på ett övertygande normativt och ontologiskt perspektiv (se t.ex. Fraser, 1981; Taylor, 1984, 1985, 1989; Fox, 1998; Bevir, 1999a; Kerr, 1999; Joseph, 2004; Caldwell, 2007a). Kritiken gör den deskriptiva bristen på individperspektiv begriplig. Genom att belysa normativa ställningstaganden i den foucaultianska analysen ger kritiken även en tänkbar förklaring till varför vissa av responsibiliseringens tvingande förhållanden sällan åskådliggörs.

För att bereda vägen för nya empiriska insikter om responsibilisering föreslås en alternativ konceptualisering av RMAiV. Ett perspektiv som ger utrymme för detta och samtidigt delar regerandekomplexets kritik av nyliberalismens artificiella, specifikt marknadsgrundade och inrättade frihet, är det polanyianska inbäddningsperspektivet.[15] Med sina drag av (kritisk) realism (Rodrigues, 2004; Despain, 2011) stimulerar perspektivet ett tydligare empiriskt fokus på samspelet mellan institutioner och individers erfarenheter. I RMAiV-sammanhang riktas fokus mot hur det offentliga överför ansvar på individer genom att bädda in dem i en institutionell marknadskontext som reglerar möjligheterna till ansvarstagande och hur detta hanteras av individerna. Perspektivet betonar även den sociala kontext som individen befinner sig i, vilket den tidigare RMAiV-litteraturen har anklagats för att ignorera. I de följande avsnitten återges en kritisk läsning av regerandekomplexet samtidigt som behovet av inbäddningsperspektivet på responsibilisering diskuteras.

[15] Just p.g.a. dessa perspektivs gemensamma kritik har några forskare börjat använda dem som komplement för en kritisk analys av marknadsliberalismens framfart och dominans (se Guizzo & de Lima, 2017; Penz & Sauer, 2020). Skillnaden mellan de båda tänkarnas *teoretiska* perspektiv, däribland Polanyis institutionella perspektiv och Foucaults fokus på subjektifiering, noteras men problematiseras inte. Polanyis betoning på statsmaktens roll i framtvingandet av marknadssamhället kontrasterar Foucaults intresse för hur befolkningar och individer kan kontrolleras och förmås att frivilligt agera i linje med makten. Guizzo & de Limas (2017, s. 109-110) tolkning av Foucault för honom nära Polanyi: ”...ekonomisk liberalism [...] hade kontrollerande konsekvenser för individers liv, givet att den ‘producerade’ vissa specifika friheter inom ett kontrollerat utrymme”. En sådan tolkning döljer subjektivitetsbegreppets centralitet i regerandekomplexets ”kontrollerande konsekvenser”—ett till synes avgörande drag som fördunklar skillnader i synen på ontologi (realism kontra post-strukturalism), betoningen på materialism kontra diskurs och kopplat till detta människans natur eller subjektets ontologi.

3.1. Ansvar och responsibilisering

Ansvar och responsibilisering behandlas ofta på olika sätt inom olika discipliner (Shore, 2017). Ansvar är dock, föga överraskande, centralt för responsibiliseringsbegreppet. Termen ansvar har olika definitioner och kan syfta på en mängd olika saker såsom skuld (t.ex. juridisk, moralisk) och att stå till svars (se Ewald, 2002; van de Poel & Fahlquist, 2013). Ur uppslag i svenska akademins ordbok (Saob, 2020) står bland annat följande som belyser ansvarsbegreppets delvis diffusa karaktär men som tangerar vad begreppet intuitivt kan upplevas syfta på:

> den allmänna meningen hvilken tänkes åligga människan betraktad [som] en fritt handlande o[ch] för sina gärningar tillräknelig varelse.

Denna formulering där ansvar kopplas samman med fritt handlande passar väl in i hur begreppet konceptualiserats i responsibiliseringssammanhang. Responsibilisering kommer också an på ansvar utifrån ett fördelningsfokus. I diskussioner om ansvarsfördelning skiljer man ofta mellan ett prospektivt och retrospektivt synsätt. I det retrospektiva synsättet handlar det om att identifiera vem det är som har orsakat ett visst problem, medan det prospektiva synsättet tar sikte på vem som är mest kapabel att kunna ta ansvar för ett problem (se Alexius, 2017). Med termen nyliberal responsibilisering (vanligen bara responsibilisering) åsyftas en process där dessa ansvarsformer ofta förenas och överförs från en part till en annan genom individualisering av ansvar (jfr. O'Malley, 2012; Besley & Peters, 2019), till exempel genom valfrihet (Juhila m.fl., 2016). Ur detta perspektiv är ansvar något som förhandlas politiskt och socialt. Ansvar kan *tillskrivas* och individer *göras* ansvariga (Alexius, 2017). En för responsibiliseringslitteraturen vanligt förekommande definition av begreppet formulerades av O'Malley (2013, s. 277) i *The Sage Dictionary of Policing* och lyder följande:

> Responsibilisering är en term utvecklad inom regerandekomplexlitteraturen och åsyftar en process varigenom olika subjekt tillskrivs individuellt ansvar för en uppgift som tidigare hade legat inom en annans aktörs ansvarsområde—typiskt sett en statlig myndighet—eller inte skulle ha uppfattats som ett ansvar överhuvudtaget. Processen är starkt associerad med nyliberal politisk diskurs som betonar att de subjekt som blir föremål för responsibilisering har undvikit en plikt eller så har ansvaret fråntagits dem av experter eller myndigheter under välfärdsstatens era.

En annan mer koncis definition framhåller responsibilisering som en överföringsprocess av ansvar, övervägande med individer men även andra sociala aktörer som slutmål (Shamir, 2008; Lentzos & Rose, 2009; Soneryd & Uggla, 2015; Peeters, 2019; Raitakari m.fl., 2019). Tillsammans uppmärksammar dessa definitioner framför allt följande saker om responsibilisering;

- att begreppet syftar på en process med nära koppling till regerandekomplexet,
- att begreppet normalt syftar på historiska förändringar i relationen mellan stat och medborgare samt
- att ansvar är ett centralt begrepp för dessa förändringar.

Responsibilisering beskrivs ofta som en form av regerandekomplex (Lemke, 2001; Siltaoja m.fl., 2015; Pyysiänen m.fl., 2017; Hutchison & Holdsworth, 2019; Peeters, 2019; Raitakari m.fl., 2019). Således har det spelat en central roll för konceptualiseringen av responsibilisering i den marknadsanpassning som många välfärdssektorer i liberala demokratier genomgått. I de följande avsnitten presenteras i korthet några av regerandekomplexets mest centrala drag. Vissa teoretiska utgångspunkter och det empiriska fokuset (brist på individfokus) som dessa lett till problematiseras. Därefter presenteras hur responsibilisering har relaterats till regerandekomplexet inom policystudier och konsumtionskultur. Till sist presenteras en mer individcentrerad responsibiliseringsforskning i välfärdsstudier. Behovet av en alternativ ansats till RMAiV framhålls genomgående i dessa delar.

3.2. Regerandekomplexet

Regerandekomplexet i dess franska originalform, *gouvernmentalité*, är ett teleskopord baserat på termerna *gouvernment* (regering) och *mentalité* eller *rationalité* (Gordon, 1991; Dean, 1999). Begreppet uppkom som en del av Foucaults analys av historiska förändringar av olika statsskick (se Burchell m.fl., 1991).[16] Politisk teori var, enligt Foucault, fast i en förlegad syn på staten som en

[16] Eftersom jag här försöker ge en övergripande och sammanhållen bild av det moderna regerandekomplexet måste två reservationer framföras. För det första kan Foucaults sofistikerade och omfattande insats inte tillnärmelsevis göras rättvisa i denna avhandling. En representation av hans många värdefulla bidrag är heller inte avsikten utan den ”foucaultianska analysen” baseras här på implikationer av Foucaults senare gärningar. För det andra anses hans maktanalys ofta vara behäftad med spänningar, otydlighet och obesvarade frågor (Se t.ex. Fraser, 1981, särskilt s. 273; Taylor, 1984, 1985, 1989; Sadan, 1997; Fox, 1998; Rose, 1999; Wilkin, 1999; Flyvbjerg, 2000;

suverän som utövar makt och begränsar människors handlingsutrymme genom repression, dominans och tvångsmedel såsom lagar, regler och ytterst våldsmonopolet (Foucault, 1991a; Kerr, 1999; Lüddemann, 2016). Eftersom detta inte längre representerade statens främsta styrmedel, ämnade han ”halshugga” den monark som, trots demokratirevolutionernas nya statsskick, levt kvar i politisk teori under flera århundraden (Gordon, 1991; Flyvbjerg, 1998; Fox, 1998; Kerr, 1999; Lemke, 2002; Huff, 2021).[17] I stället för våld eller hot om våld och bestraffning som framför allt staten utövar, menade Foucault att statens makt (egentligen all makt) i grunden utgörs av en mer subtil social påverkan; en mjuk form av makt (Blasius, 1993; Lemke, 2002; Foucault, 2003: Clough, 2010). Vissa handlingar, betonade Foucault (1982, s. 790), ”strukturerar fältet av andra möjliga handlingar”. I denna mening är makt något som tar sig uttryck genom hur individer agerar på andra människors agerande och därmed som en form av ”styrning av självstyrning” (ibid, s. 790-791; Burchell, 1993; Fox, 1998; Lemke, 2002; Odysseos m.fl., 2016).[18] Styrning syftar här på två saker. Det ena är den styrning, guidning eller ledning som aktörer utövar gentemot andra i fria sociala relationer. Det andra är det sätt på vilket en aktör styr eller för sig själv (Dean, 1999; Lemke, 2001; 2002; Lüddemann, 2016). Styrning av självstyrning handlar om att koppla ihop de båda styrpraktikerna med effekten att en part utövar styrning över hur en annan part för sig själv (Biebricher & Vogelmann, 2012; Huff, 2021).

Taylor, 2003; Joseph, 2004; Caldwell, 2007a; Bevir, 2010; Clough, 2010; England, 2019). Det finns också diametralt skilda tolkningar av Foucaults insatser (jfr. t.ex. Taylor (1984, 1985, 1989) och Connolly (1985) respektive Patton (1989); Fraser (2003) och Lemke (2003); Fraser (1981) och Heller (1996)). Denna del av avhandlingen är framför allt ett försök att möjliggöra en förståelse för innebörden av *responsibilisering som regerandekomplex*, dess empiriska tillkortakommanden och kritiken av det foucaultianska idégodset som begripliggör det empiriska tillkortakommandet.

[17] Det finns dock en spänning i regerandekomplexets förhållande till staten (se Fraser, 1981, s. 281). Staten framställs å ena sidan som en enskild aktör som agerar på medborgarna och å andra sidan som en i mängden av plattformer där makten cirkulerar (Joseph, 2004; Foucault, 2007): staten beskrivs ibland som ”summan av en mängd olika regerandekomplex” (Lemke, 2002, s. 50). Lemke (2007) menar att spänningen upplöses om statens institutioner betraktas som teknologier som materialiseras kontinuerligt och stabiliseras (se även Rose m.fl., 2006). Medan Lemkes argument är välformulerat framstår detta som en omskrivning av en maktkoncentration som kan lokaliseras i statens institutioner och funktioner (jfr. Joseph, 2004). Andrahandslitteraturens fokus på text-och policydokument är en indikation på att också andra forskare i praktiken utgår från att makten koncentreras hos politiska beslutsfattare, trots att dessa teoretiskt konceptualiseras som subjekt som underordnats regerandekomplex (se Heller, 1996; O’Malley m.fl., 1997; Li, 2007; Clarke, 2008).

[18] *Action upon action* och *conduct of conduct* (se Foucault, 1982; Fornet-Betancourt, 1987; Foucault, 1991a).

3.2.1. Att styra genom viljan

Med detta neutrala eller som det ofta kallas ”positiva” perspektiv på makt utmärkte sig Foucault från den konventionella synen på makt som en inskränkning av individens sfär. I stället är individen högst delaktig i maktutövningen, vilket framgår i följande definition av regerandekomplexet (se Huff, 2021):

> Regerandekomplexet i maktstudier betonar positiva medel vid styrningen av människors beteende snarare än den suveräna makten att formulera lagen. I motsats till en disciplinär maktform är regerandekomplex i allmänhet förknippade med de styrdas villiga deltagande.

Det som framför allt kännetecknade den (ny)liberala statens regerandekomplex var hur den styr människor genom deras vilja (Foucault, 1980, 1982; Miller & Rose, 1990; Van Krieken, 1990; Burchell, 1993; Flyvbjerg, 1998; Fox, 1998; Dean, 1999, 2003). Som födda in i och uppfostrade i ett politiskt, socialt och kulturellt system är människor både handlande aktörer med aspirationer och viljor men samtidigt ”maktens föremål”: medvetna om vad de vill men ovetandes om varför de har kommit att vilja det (se Foucault, 1991a, s. 100). För Rose m.fl. (2006, s. 93) innebär detta att individer, genom regerandekomplex, ”uppfyller den politiska maktens mål genom att uppfylla sig själva snarare än genom ren och skär lydnad”. Individen internaliserar alltså den politiska maktens mål och formulerar dem till personliga mål (Gordon, 1991; Burchell, 1991).

I led med detta skrev Foucault att vi ”på sätt och vis kan [...] betrakta staten som en modern matris av individualisering eller en ny form av pastoral makt” (Foucault, 1982, s. 783). Regerandekomplexets dominanta ställning i den (ny)liberala staten vilar alltså, enligt Foucault, på en form av makt som på en och samma gång ser till alla och var och en (Gordon, 1991, s. 36; Burchell, 1991; Foucault, 1991a). Det är en typ av makt ”som inte enbart ser till hela samhällets intresse utan varje enskild individs” (Foucault, 1982, s. 783).

Medan kristendomen—varifrån Foucault hämtade inspiration om den pastorala makten—utlovade frälsning i eftervärlden och därmed blev en ledstjärna för många människor, fokuserar den moderna pastorala makten på nuet. Idéer om individers hälsa, välbefinnande, säkerhet, risk, skydd mot olyckor och så vidare strömmar genom statsapparaturen och den sociala kroppen, med målet att leda individen mot en specifik form av frälsning (Foucault, 1982, 1991; Ewald, 1991; Bevir, 1999a; Lemke, 2002). Foucault observerade tidigt något som blivit allt tydligare i vår samtid, nämligen nyliberalismens ständiga uppmaning till individer att betrakta sina liv som en typ av projekt och att agera

som entreprenörer i detta projekt (se Rose, 1999; Rose m.fl., 2006; Shamir, 2008; Schram, 2018).[19] I responsibiliseringslitteratur innebär det nyliberala samhället att staten kunnat kontrollera människor utan att själv bära ansvar (jfr. Lemke, 2001, s. 201). Bland annat framhålls hur etik kan fungera som en teknik för att förmå individer att uppfatta sig på specifika sätt och hur detta styr beteenden mot ”självförbättring” och självansvar (Liebenberg m.fl., 2015; Juhila m.fl., 2016; Peeters, 2019; Raitakari m.fl., 2019). I denna mening passerar den pastorala makten genom det medvetna och sker genom att påverka individernas föreställning av sig själva (Bevir, 1999; Nielsen, 2013; Rose, 2017). För ledande forskare inom fältet (*governmentality studies*) innebär detta att regerandekomplexets mest centrala budskap är att människor kan kontrolleras på avstånd genom deras identitet och egen vilja (Miller & Rose, 1990; Rose, 1990; Rose & Miller, 1992; Dean, 1999; Rose, 1999; Rose m.fl., 2006; Pyysiäinen m.fl., 2017).[20]

3.2.2. Sanningsregimer

Att effektivt ”dirigera det medvetna”, som Foucault (1982, s. 783) beskrev det, måste dock göras på ett sätt som tilltalar individen. Medan ingen individ frivilligt accepterar träldom (ibid, s. 790), förutsätter maktens framgång en viss mottaglighet hos individen (se Heller, 1996; Heikkinen m.fl., 1999; Biebricher & Vogelmann, 2012). Foucaults förklaring av detta utgår från hans syn på hur ”sanning” fungerar som maktmedel i det moderna samhället. Regerandekomplexet betecknar ett sätt att ”styra i sanningens namn” (Gordon, 1991, s. 8). Såväl vetenskap och expertkunskap som politiska idégods och religiösa doktriner etablerar, enligt Foucault, olika former av kunskap (Fraser, 1981; Foucault, 1982; Dean, 1999; Lemke, 2001, 2002; Dalgliesh, 2013). Foucaults intresse för dessa kunskaper handlade inte om frågan om sanning i betydelsen av en sann eller falsk representation av ett visst fenomen. Hans

[19] Medan ett enskilt regerandekomplex alltid har sina begränsningar, är ”förevigt hoppfullt” och alltid stöter på någon sorts motstånd (se Miller & Rose, 1990, s. 10; Biebricher & Vogelmann, 2012; Odysseos m.fl., 2016)—har det långtgående effekter i sin framgång. O’Malley m.fl. (1997) framhåller visserligen att regerandekomplex inte per automatik ska reduceras till de program som kan misslyckas i sin implementering och förespråkar en mer elastisk förståelse för konceptet.

[20] Forskare i denna tradition talar ofta om ”subjektivitet” i stället för identitet. Enligt Foucault förklaras subjektivitet av ”hur subjektet upplever sig själv i ett sanningsspel där han förhåller sig till sig själv” (Fischer, 2009, s. 213). Eftersom sanningsspel syftar på en central komponent i Foucaults maktapparatur betonar subjektivitet att identiteter är kontinuerligt konstruerade genom olika maktprocesser. Då denna distinktion bör framgå i texten har jag för läsbarhetens skull valt att ibland använda identitetsbegreppet (jfr. Burchell, 1991).

ansträngningar handlade om att förstå hur kunskaperna skapar de förhållanden där de kan förstås som sanning (Foucault, 1980; Goswami, 2014), alltså en performativ sanning (Foucault, 1991b, s. 81):

> För att förtydliga: för mig handlar problemet om att se hur människor styr (sig själva och andra) genom framställningen av sanning (jag upprepar återigen att med framställningen av sanning syftar jag inte på framställningen av sanna påståenden, utan etableringen av domäner i vilken praktiker av sanningar och osanningar kan på en och samma gång ställas i ordning och få relevans).

I stället för sanning använde Foucault begreppet ”sanningsregim” för att betona hur vissa sanningar etableras som sanna i ett ”strategiskt maktspel”. Den pastorala makten bygger således på en framställning av sanning—”sanningen om individen själv” (Foucault, 1982, s. 783). Idén om makt som ”agerande på andras agerande” och ”styrning av självstyrning” är oskiljbar från de sanningsregimer genom vilka människor påstås agera på varandra. Olika sanningsregimer etablerar, genom individers agerande, fältet av möjliga handlingar och tankar för andra individer. Individer bearbetar sig själva och konstruerar sina identiteter i linje med dessa sanningsregimer och därmed i linje med makten (Fornet-Betancourt m.fl., 1987; Miller & Rose, 1990; Rose, 1990; Foucault, 2003; Clough, 2010; Stewart & Roy, 2014).

Ett par saker kan noteras när vi accepterar det moderna regerandekomplexet som en form av pastoral makt. Det ena, som framgår ovan, är att individer kan kontrolleras på avstånd genom att de identifierar sig med eller förmås att självmant agera i linje med makten. Det andra är att detta bygger på en framställning av människan och världen i något avseende (Foucault, 1980, 1982; Fornet-Betancourt m.fl., 1987). Dessa hypoteser rör sig inom det Bevir (1999) beskrev som en måttfull Foucault, vilket har lagt grunden för det empiriska bidrag som även kritiker tillskriver regerandekomplexet (se Fraser, 1981; Bevir, 1999a, 1999b; Joseph, 2004).[21] Att individer till exempel kan förmås att identifiera sig själva som ansvariga i en viss fråga och därmed responsibiliseras genom sådana regerandekomplex är viktigt att beakta, kanske främst eftersom det kan synliggöra dolda maktförhållanden. Responsibilisering som regerandekomplex, tolkat på detta vis, skulle kunna förstås som en underkategori till det inbäddningsperspektiv som anammas i denna avhandling. Tvärtemot synen på responsibilisering som en typ av regerandekomplex (alltså en underkategori till regerandekomplex) skulle responsibilisering som

[21] Bevir (1999; 2010) beskriver förtjänstfullt två olika Foucault, en radikal socialkonstruktivist och en mer måttfull analytiker.

regerandekomplex kunna förstås som *ett av de sätt* genom vilka responsibilisering materialiseras i det moderna samhället.

3.2.3. Den nyliberala makten som tryck eller internaliserad vilja?

Distinktionen är viktig. Genom att framhäva politisk-institutionella strukturer och begränsningar som det primära och mest grundläggande sättet som individer responsibiliseras på i marknadsekonomin, betonas en makt som verkar ovanpå eller runtomkring individen och fungerar som ett tryck på henne att anpassa sig, snarare än en makt som nödvändigtvis strömmar genom henne och hennes vilja. Detta går på tvärs med den moderna regerandekomplexlitteraturen men tycks även avvika från Foucaults maktanalys då idén i någon mening vilar på en klassisk dikotomi mellan staten och individen, där staten utövar makt genom att stimulera och begränsa individens möjligheter att agera i ekonomin. Statens sätt att strukturera fältet av möjliga handlingar kan betecknas som en brist på alternativ. Den etablerar en verklighet som leder genom påtvingade val snarare än genom viljan. Implikationen är en separation av något slag mellan individen och de tvingande förhållanden som strukturerar deras handlingar, vilket kommer an på strukturella förklaringsmodeller som regerandekomplexet har hyllats för att upplösa (Newton, 1998; Czyżewski, 2021).

Förvisso, Foucault visade intresse för den nyliberala ekonomipristagaren Gary Beckers idéer om att styra människor genom incitament (Gordon, 1991), vilket antyder en bred definition av vad det innebär att leda genom viljan. Med incitament som styrmedel är själva viljan inte nödvändigtvis ett resultat av makt trots att medlen för att tillfredsställa den är det.[22] En sådan definition är precis vad som åsyftas när individer tvingas till att hantera sina behov eller intressen på vissa specifika sätt som bestäms av staten. Eftersom en sådan idé vilar på en åtskillnad mellan individen och de institutioner som hon har att förhålla sig till står den i konflikt med flera centrala pelare som kritiker har tillskrivit Foucaults arbete. Kritiken belyser väsentliga skillnader mellan (implikationerna av) den foucaultianska maktanalysen och det alternativa perspektiv på responsibilisering som jag menar kan bidra till nya insikter, särskilt eftersom det stimulerar ett noggrannare fokus på individers erfarenheter och agerande inom de institutionella kontexter där responsibilisering sker. Att litteraturen om RMAiV i

[22] För att klargöra: incitament att agera på vissa sätt förutsätter både att det finns ett behov eller intresse att bejaka, d.v.s. ett mål och att det finns en möjlighet till att agera för att uppfylla detta mål.

hög grad har avgränsat sig till analyser av policydiskurs och textdokument blir begriplig utifrån den kritik som har riktats mot Foucaults analys. Gemensamt för kritiken som presenteras nedan är ett ifrågasättande av den radikalt socialkonstruktivistiska synen på individen och social verklighet som kan utläsas både i regerandekomplexlitteraturen och den foucaultianska maktanalysen.

3.2.4. Makt och frihet i en brokig förening

De radikala tendenser som kritiker (t.ex. Fraser, 1981; Taylor, 1984, 1985; Habermas, 1987; Bevir, 1999a, 1999b; Joseph, 2004; Caldwell, 2007a) har tillskrivit den foucaultianska analysen rör alltså analysens underkännande av förhållanden utanför det som Foucault ägnade sitt liv åt att studera: frågan om hur individer formas som subjekt av makten (Foucault, 1982, 1991, 1991b; Heller, 1996; Heikkinen m.fl., 1999). I synen på individen som ”en effekt av makt” (Bevir, 1999b) har kritiker sett tecken på en paradox eller en typ av determinism. Denna paradox/determinism har diskuterats i relation till Foucaults arbete (Taylor; 1984, 1985; Bevir, 1999a, 1999b; Caldwell, 2007) såväl som regerandekomplexlitteraturen (Clarke, 2006, 2007; Stenson, 2008; McKee, 2009; Howell, 2015; Beudaert, 2018) och handlar om maktens sätt att verka genom individer. Även om mångsidigheten i den foucaultianska maktanalysen kan öppna upp för invändningar mot sådana påståenden (jfr. Wilkin, 1999), finns implikationer i konceptualiseringen av den mjuka makten som pekar i en deterministisk riktning.

För att förstå grunderna för denna kritik är det viktigt att först beakta att regerandekomplexet, trots utfästelser om vikten av fritt agerande ”subjekt”, reducerar individens frihet till något som normalt inte skulle betraktas som frihet.[23] I den foucaultianska analysen är frihet och makt ömsesidigt beroende av varandra. De är varandras förutsättningar (Fraser, 1981; Foucault, 1982; Fornet-Betancourt m.fl., 1987; McKee, 2009). Makten har definierats som ”den totala praxis, genom vilken man kan utgöra, definiera, organisera, instrumentalisera de strategier som individer *i deras frihet* kan ha med avseende på varandra” (Heikkinen m.fl., 1999, s. 145, egen kursivering; Howell, 2015; Rose, 2017). I kontrast till den disciplinära makt som Foucault observerade inom institutioner är regerandekomplexet formulerat kring en idé om hur människor aktivt och medvetet deltar i sin omvandling i led med vissa föreställningar om sanning

[23] Frihetsbegreppet används här i bred mening, t.ex. fritt tanke-och handlingsutrymme eller frihet från yttre påverkan.

(Bevir, 1999a, 1999b; Dean, 1999; Rose, 1999).[24] Individer antas vara fria att agera men är samtidigt en ”effekt av makt” (Bevir, 1999a, 1999b; Caldwell, 2007a). Maktens genomtränglighet innebär att inga handlingar, kunskaper, idéer etc. kan vara fria från maktens påverkan utan måste förstås i en historisk och diskursiv kontext som begränsar och på samma gång möjliggör människans tanke-och handlingsutrymme. Implikationen är att en människa aldrig kan befinna sig utanför makten (Fraser, 1981; Foucault, 1982; Wickham, 1983; Fornet-Betancourt m.fl., 1987; Bevir, 1999b; Heikkinen m.fl., 1999, s. 142-144). Någon separation mellan individen och makten medges inte. Om *Subjektet och makt* skrev Foucault (1982, s. 790, egen kursivering) att

> Makt utövas enbart över fria individer och *endast i sådan utsträckning de är fria*, [...] och är alltid ett sätt att agera på agerande subjekt, vilket utgår från deras förmåga att agera. En uppsättning handlingar baserade på andra handlingar.

Foucaults övertygelse om att den pastorala makten ”måste behandla subjektet ‘hela vägen som en person som agerar’” skymtar i hans egna texter såväl som andrahandslitteraturen (Bevir, 1999a, s. 355; se även Foucault, 1982; Gordon, 1991; Heller, 1996; Fox, 1998; Heikkinen m.fl., 1999; Lemke, 2001). Men eftersom individen, trots denna frihet att agera, inte heller anses förmögen att undkomma makten har Taylor (1984, 1985, 1989) påpekat att detta insisterande låser fast regerandekomplexet vid en paradox mellan makt och frihet. Alternativet till denna paradox är, enligt Taylor, en deterministisk syn på individen.

Lutandes åt det sistnämnda visar Bevir på ett övertygande sätt hur (trots proklamationer om fritt agerande individer) i stort sett all form av potentiell agens utelämnas i den foucaultianska maktanalysen (se Bevir, 1999a, s. 356). Det förmenta agentskap som består i att individen kan avstå en viss pastoral makt

[24] Regerandekomplexet skiljer sig från den disciplinära makt som Foucault tidigare observerat i statliga institutioner. Foucault noterade hur subjekt inom institutionernas värld (skola, fängelse, mentalsjukhus etc.) disciplinerades med hjälp av olika kontrolltekniker såsom övervakning, granskning, bedömning, bestraffning etc. till att bli underordnade, fogliga kroppar i en hierarkisk ordning (Foucault 1982, s. 189; Sadan, 1997; Bevir, 1999a; Heikkinen m.fl., 1999; Huff, 2021). Foucault har däremot sagt att den pastorala makten kan underordna sig individer på ett sätt som påminner om den disciplinära makten (Bevir, 1999). Båda former vilar, enligt Foucault, på en kunskaps-makt-relation (se Sadan, 1997; Fox, 1998). Den pastorala makten måste dock passera individens medvetande och leda till en form av villig lydnad (Bevir, 1999) medan den disciplinära makten ytterst vilar på våld (Foucault, 1982; Bevir, 1999a). Samtidigt menar Taylor (1985, 1989) att regerandekomplexet antingen är fast i en paradox mellan frihet och makt eller är mer lik den disciplinära makten och dess syn på fogliga kroppar (eller sinnen) än förespråkare verkar vilja erkänna.

tycks främst kunna lokaliseras i individers förmåga att göra motstånd med hjälp av andra former av regerandekomplex, vilka styr individen i en annan riktning (jfr. Heller, 1996; Heikinnen m.fl., 1999; Lemke, 2001; Triantafillou, 2004; Jobling, 2016).[25] Förenklat betyder detta att individens möjliga tanke-och handlingsutrymme avgörs av konkurrerande regerandekomplex. Vad innebär då detta för möjligheten till agentskap? För tydlighets skull kan en distinktion göras mellan två sätt att se på förhållandet mellan individens agentskap och regerandekomplex:

1) En agent som väljer fritt bland olika, av makten framställda, alternativ.
2) Att agentskap avfärdas, vilket Bevir (1999a; s. 356) menar att Foucault gör i praktiken.

Båda alternativen fångar Foucaults syn på makten som en cirkulerande kraft som genomtränger individen och samhällskroppen (jfr. Foucault, 2007, s. 122; se även Norris, 1994; Kerr, 1999; Larsson, 2007; Stenson, 2008; McKee, 2009; Hobson, 2010). Det första alternativet är förenligt med beskrivningar om maktens pluralism, dess sätt att ”strukturera fältet av möjliga handlingar” och att alternativa regerandekomplex kan öppna upp nya valmöjligheter för mottagaren. Likväl framstår det som antitetiskt mot regerandekomplexet eftersom det kräver en distans från makten som tycks rimma illa med maktens penetrerande karaktär i den foucaultianska maktapparaturen. En sådan distans tillskriver individen en form av autonomi där de olika alternativen (makten) plötsligt upphör att inverka på individens val, det vill säga en liberal form av autonomi (jfr. Christman, 2003, kap. 1; Taylor, 1984; Müller & Walter, 2010; Browne & Biksacky, 2012). Detta strider emot regerandekomplexet som avfärdar den liberala synen på autonomi, där autonomi förstås som den politiska maktens antites.[26] I stället betraktas autonomi som ett kärl där makten kanaliseras och utövas (se Rose & Miller,

[25] Foucault och hans följare talar om motvallsbeteende (*counter-conduct*), möjligheten att agera annorlunda (*to act otherwise*) och upphävande (*reversal*) som former av motstånd mot makten (Fornet-Betancourt m.fl., 1987; Heller, 1996; Caldwell, 2007a; Pyykkönen, 2015). Foucault har också hävdat att det kan finnas ett potentiellt värde i att ”motstå vilka vi är” (Foucault, 1982, s. 785; se även Flyvbjerg, 2000). Men anspelningen på ett utrymme för motstånd utanför pluralismen av regerandekomplex kolliderar med konceptualiseringen av individen som en ”effekt av makt” (se Heller, 1996; Heikkinen m.fl., 1999).

[26] Det finns en paradox här som är värd att notera. En aspekt av den foucaultianska maktanalysen är att den vill distansera sig från frågan om sanning (se Heller, 1996; O’Malley m.fl., 1997; Heikkinen m.fl., 1999). Samtidigt förutsätter den att existerande konceptualiseringar av frihet, autonomi o.s.v. avfärdas. I den liberala, humanistiska traditionen framhålls autonomi ofta som ett distinkt, slutet och okränkbart väsen. Tolkat genom regerandekomplexet står begreppet tvärtom för något obefäst och med makten odelbart.

1992, s. 175; Rose m.fl., 2006, s. 108; Newheiser, 2016). Möjligtvis är denna beskrivning från andrahandslitteraturen alltför kategorisk för att göra Foucault rättvisa.[27] Samtidigt återspeglar den Foucaults (1991) idé om att individer görs till maktens föremål genom att styras via viljan (*medvetna om vad de vill men ovetandes om varför de har kommit att vilja det*). I linje med detta menar Bevir (1999a, s. 354-355) att det foucaultianska subjektet knappast tillskrivs några ”självdefinierande” kapaciteter. Tvärtom:

> Foucault avvisade med kraft tanken på ett autonomt subjekt, det vill säga ett subjekt som står på egen grund, ett subjekt som kan ha meningsfulla upplevelser, resonera, bilda övertygelser och agera utanför ett visst socialt sammanhang.
> [...]
> [I]ndividers förmåga att självreglera och de självtekniker genom vilka denna förmåga uttrycks uppstår inte som en naturlig följd av individers kreativa och innovativa kapaciteter att forma egna åsikter och att utföra handlingar baserat på skäl som de ger sig själva. De uppstår som medel, genom vilka den moderna makten studerar, klassificerar och konstruerar individer som objekt. [...] Pastoral makt handlar mindre om en form av kreativt agentskap än en process i vilken individer internaliserar sådana normer som de agerar på och reformerar sig själva. Individer gör litet annat än att underkasta sig den moderna maktregimen.

Medan Foucault betonar att makten strukturerar fältet av möjliga handlingar tycks det alltså vara en villfarelse att tillskriva det foucaultianska subjektet förmågan att autonomt välja bland olika—av makten framställda—alternativ. Maktens ”produktiva” karaktär innebär snarare en process som individen inte kan fjärma sig själv eller den egna viljan ifrån (jfr. Fraser, 1981; Taylor, 1984, 1985, 1989; Fox, 1998; Rose m.fl., 2006, s. 25).[28]

---

[27] Som påpekats tidigare finns motsatta riktningar i Foucaults gärning. Exempelvis tycks hans diskussion om *parrhêsia* ligga närmare upplysningsfilosofens Immanuel Kants syn på autonomi vilken speglas i Bevirs citat efter denna fotnot. Foucault talar då om en ”relation av suveränitet till sig själv” (Foucault, 2005, s. 385), vilket många menar går emot hans bredare maktanalys (se Sadan, 1997, s. 66-67; Caldwell, 2007a; Simpson, 2012). Foucault förespråkar också skapandet av ”nya former av subjektifiering” (Foucault, 1983, s. 216; Davidson, 2011), vilket *förutsätter* agentskap (se även Bevir, 1999, 1999a, 2010). Caldwell erbjuder en intressant diskussion om dessa motsättningar (se Caldwell, 2007a, s. 780-790).

[28] För Heikkinen m.fl. (1999) består friheten i Foucaults analys inte i någon form av autonomi, utan i pluralismen. Regerandekomplex inskränker frihet i vad utsträckning de stänger ner andra sätt att agera och frigör genom att öppna upp för nya sätt att agera. Utifrån ett perspektiv där individer framställs som subjekt och sanning produceras genom makt är en sådan frihet begriplig, men också normativt intetsägande. Givet att människan har en viss natur eller inneboende behov är en sådan form av frihet meningslös eftersom det väsentliga är *kvaliteten* i de möjligheter som öppnas upp för agerande och hur dessa svarar mot människans mer beständiga intressen och behov.

3.2.5. En okritisk kritik av marknadsanpassningen

För Kerr (1999) utgör implikationen av dessa deterministiska, alternativt paradoxala, tendenser i den foucaultianska analysen ett hinder för en koherent kritisk ansats till utforskandet av marknadsanpassningens (responsibiliserings)effekter. Övertygelsen om en genomträngande allestädes närvarande och positiv makt som skapar individer som subjekt, föranleder ett fokus som rör sig bortifrån institutioners negativa förhållande och i stället riktas mot individers friheter (Fox, 1998).

Vid första anblick kan detta te sig paradoxalt eftersom idén om individer som skapas som subjekt betonar miljöfaktorer. Men—och detta är centralt—i den foucaultianska analysen kollapsar dikotomin mellan struktur och agentskap. Det finns ingen motsättning mellan individens frihet och hur makten strukturerar fältet av möjliga handlingar eftersom möjligheten till friheter utanför maktens grepp avfärdas. Idén om maktens och frihetens ömsesidighet innebär att människor är så fria de kan vara. De institutioner som etableras genom regerandekomplexets mjuka makt är därför att betrakta som ett resultat av individernas frihet att agera, med implikationen att de är rättfärdiga (jfr. Joseph, 2004).[29] Genom att betrakta nyliberalismens sätt att binda samman staten och marknaden som ett uttryck för regerandekomplexets pastorala makt, snarare än en form av disciplinär eller suverän makt (se Foucault, 1991a; Dean, 1999; Lemke, 2002; Gane, 2012), så rättfärdigas det spirande marknadssamhället genom sin blotta existens (Kerr, 1999).

Normativt är detta problematiskt. Reservationer från Foucault och hans följare inför idén om en inneboende natur, behov eller intressen hos människan som kan begränsas av institutioner (se Fornet-Betancourt m.fl., 1987, s. 113; Gordon, 1991; Foucault & Chomsky, 1997; Wilkin, 1999; Rose m.fl., 2006; Garrett, 2019) undergräver bilden av nyliberala regerandekomplex som ett potentiellt hot mot individuell eller social frihet (Fraser, 1981; Taylor, 1984; Newton, 1998; Bevir, 1999a; Caldwell, 2007a).[30] I nyliberal diskurs framställs marknadsekonomin med dess konkurrens, atomism, konsumism samt vinst-och

[29] Denna tolkning är förenlig med regerandekomplexets roll i upplösningen av dikotomin mellan statens makt och medborgarnas frihet (se Lemke, 2001; Triantafillou, 2004; Bang & Esmark, 2010; Gane, 2012). Det är värt att notera även här att Foucault reflekterade kring om inte människan bör stå emot ”vad hon är”, d.v.s. vad hon har blivit under århundraden av den liberala statens individualisering. Som Fraser (1981) illustrerar blir det dock aldrig tydligt varför en sådan ambition vore relevant och önskvärd givet Foucaults koceptualisering av makt, där individen i sin helhet konstitueras av makten, utan några naturliga sociala och psykologiska behov.

[30] Denna och många andra poänger som framförts i dessa avsnitt försvaras i Wilkins (1999) analys av hur Foucaults och lingvisten Noam Chomskys idéer förhåller sig till varandra.

egenintresse som källan till sann utveckling och framgång (Foucault, 2003; Biebricher & Vogelmann, 2012; Pyykkönen, 2015; Perryman m.fl., 2018). I den foucaultianska maktanalysen utgör de delar av ett nyliberalt regerandekomplex som, hur än bristfälligt, kontrollerar individer som är fria (i den meningen individer kan vara fria); varken mer eller mindre än som resultatet av den ofrånkomliga mjuka makten.

Detta antyder en *okritisk* foucaultiansk kritik av marknadssamhället som responsibiliseringskonceptet bör distanseras från: Kritiken av nyliberalismens skenbara frihetslöften grundas i att endast skenbara friheter existerar (jfr. Fraser, 1981; Taylor, 1984, 1985; Kerr, 1999; Garrett, 2019).[31] Att ersätta nyliberala regerandekomplex med något annat skulle enbart reproducera maktförhållanden i en annan tappning (Habermas, 1987/2018). I kontrast har kritiska perspektiv som innehåller drag av liberalism och humanism (inkl. Frankfurtskolan och Polanyi) en gemensam ambition (Fraser, 1981, s. 275; Augoustinos, 1999; Bevir, 1999a; Alvesson & Deetz, 2006). Ambitionen bygger på att synliggöra hur nyliberala föreställningar kan bidra till att etablera institutioner och strukturer som villkorar människans beteende samtidigt som de begränsar och distanserar henne från hennes natur, frihet eller inneboende behov (Fraser, 1981; Newton, 1998; Bevir, 1999a; Kerr, 1999; Birchfield, 1999; Scott & Weiskopf, 2008; Bockman m.fl., 2016).[32] Mer försiktigt formulerat är hypotesen att institutionaliseringen av sådana ideologier kan innebära verkliga villkor som befinner sig i disharmoni med fundamentala mänskliga behov (jfr. Kaplan, 1968, s. 232-233; Polanyi, 1944/2012). Sådan kritik och realism avfärdas av ett radikalt socialkonstruktivistiskt regerandekomplex som vilar på individens formbarhet (Wilkin, 1999). Således kan det förklara traditionens knappa empiriska intresse för de konsekvenser som nyliberala regerandekomplex har i individers liv.

[31] Denna poäng reflekteras tämligen tydligt i en diskussion mellan Françoise Ewald som arbetade med Foucault, Bernard Harcourt och Gary Becker vars teori om humankapital var föremål för Foucaults diskussion om nyliberala regerandekomplex (Becker m.fl., 2012, se även Gordon, 1991, s. 47). Se även föregående och nästföljande fotnoter.

[32] Skiljelinjen som anförs här berörde Foucault i en utläggning om arbetares förmågor: ”Med andra ord är arbetarens färdighet verkligen en maskin, men en maskin som inte kan separeras från arbetaren själv, vilket inte innebär, som ekonomisk, sociologisk eller psykologisk kritik traditionellt har påstått, att kapitalism omvandlar arbetaren till en maskin och alienerar honom som ett resultat av det. Vi bör i stället tänka på färdigheten som är förenad med arbetaren som sidan av arbetaren som en maskin, men en maskin förstått i den positiva meningen, eftersom det är en maskin som producerar en ström av intäkter” (Foucault m.fl., 2008, citerad i Becker m.fl., 2012, s. 13).

3.2.6. Empiriska luckor, metodologiska orsaker?

Den lokala verklighet som individen erfar har alltså normalt fallit utanför analysen av regerandekomplex, till förmån för ett fokus på diskursiva konstruktioner. Fältet har traditionellt sett analyserat olika politiska rationaliteter i styrdokument och med hjälp av dokumentanalyser undersökt hur styrning på avstånd bereds i text (O'Malley m.fl., 1997; Li, 2007; Clarke, 2008; Stenson, 2008; McKee, 2009; Hobson, 2010; Howell, 2015; Raitakari m.fl., 2019). Ledande forskare inom fältet har beskrivit regerandekomplexstudier som en ”empirisk kartläggning av [politiska] rationaliteter som styrpraktik och teknik” och samtidigt förklarat att ambitionen aldrig har varit att studera hur olika ”program” implementeras eller vilka effekter detta har i människors liv (Rose m.fl., 2006, s. 24-25).[33]

Att regerandekomplexlitteraturen har avgränsat sin analys till diskurs och ”sanningens politik” (d.v.s. hur sanningsregimer konkurrerar om att etablera sociala verkligheter) (Lemke, 2003, s. 172; Li, 2007) tycks spegla Foucaults egna metod. För inte heller Foucault verkade ha någon ambition att studera de verkliga effekter som olika politiska rationaliteter eller program har i människors liv. Något gåtfullt avfärdade sådana ansträngningar som idealism när han beskrev dem som ”lovvärda försök att förstå ett helt samhälle såsom det existerar i den levda verkligheten” (Foucault, 1991b, s. 82; se även Bevir, 1999a, s. 353-354; Li, 2007, s. 6-7). Foucault accepterade att de program han så detaljerat beskrev alltid har ”verkliga effekter” på de personer som utsätts för dem men motiverade sitt val av metod med att programmen är ”lika verkliga [...] som de institutioner som förkroppsligar dem eller de beteenden som mer eller mindre troget inrättar sig efter dem” (Foucault, 1991b, s. 81). För den som vägrar godta den radikala socialkonstruktivism som många tillskriver Foucault var hans svala empiriska intresse för individer och deras livsbetingelser något besynnerligt, givet hur han framhöll sin egen livsgärning som ett försök att skapa en historia av de olika sätt som människor skapas som subjekt i vår kultur (Foucault, 1982, s. 208; Fornet-Betancourt m.fl., 1987, s. 120-121; Patton, 1989; Foucault, 1991a, b; Heller, 1996; Heikkinen m.fl., 1999). Det är besynnerligt eftersom det innehåller en antydan om att avgränsningen till den diskursiva ansatsen och metoden skulle räcka för denna uppgift.

[33] På så vis slår de ifrån sig kritiken riktad emot litteraturen: regerandekomplex ska förstås som ett verktyg i en analytisk verktygslåda, inte en systemteori. Men även om det i sig självt inte utgör en heltäckande systemteori bygger det på systematiska antaganden om subjektet, sanning och verklighet. Som jag har försökt visa är det implikationerna av dessa antaganden som ligger till grund för kritiken.

Detta kommer an på de deterministiska tendenser som har tillskrivits regerandekomplexets idégods och som har adresserats ovan i diskussionen om agentskap. Ett försök att försvara den samtida regerandekomplexforskningen från liknande kritik om fältets ensidiga fokus på politiska diskurser framfördes av Kessl och Kutscher (2008). De menade att forskningen kan ses som en ”tidig varning” om vilken riktning politiken vill forma samhället i men att forskare inom fältet ibland ”glömmer” att nämna att de endast studerar regerandekomplex på policynivå och därför enbart kan uttala sig om denna nivå. En sådan tolkning ger akt på de viktiga empiriska insikter som foucaultianska studier av regerandekomplex ofta bidrar till genom att just belysa politikens problematiska anspråk (Clarke, 2005, 2006; Clarke m.fl., 2007). Men den distinktion mellan politiken och övriga samhället som Kessl och Kutschers (2008) resonemang vilar på är inte i linje med regerandekomplexets budskap att den moderna staten domineras av en pastoral makt och regerandekomplex som styr genom viljan eller ”själen” som Rose (1990) uttryckte det. Givet distinktionen mellan staten och medborgarna, vad vore poängen med att bara studera ”politiska anspråk” om dessa endast utgör *en* sida av myntet? Har forskare inom fältet medvetet försummat att empiriskt studera effekterna av dessa problematiska anspråk? Det finns mycket som pekar på att de empiriska luckor som fältet lämnat efter sig inte uppkommit av en slump eller försummelse, utan har metodologiska orsaker.

Regerandekomplex betecknar inte en suverän maktutövning av staten över individer utan anses cirkulera i samhällskroppen mellan staten och individer (Lemke, 2002; Goswami, 2014; Huff, 2021). Om, å ena sidan, individen och hennes identitet konceptualiseras som en effekt av makt, hennes autonomi som ett kärl där makten kanaliseras och utövas, hennes natur som närmast gränslöst formbar, hennes vilja som formad av makten genom kunskaper som i sig alltid är ett resultat av makt och om, å andra sidan, staten och dess institutioner inte kan separeras från de sanningsregimer och regerandekomplex som genomsyrar det (ny)liberala samhället, om allt detta kan sägas vara signifikativt för regerandekomplexet, då framstår valet av den diskursiva ansatsen med fokus på textdokument som en adekvat metod för att försöka förstå hur individer produceras som subjekt i det moderna samhället (jfr. Bevir, 1999a; 1999b). Detta resonemang anspelar naturligtvis återigen på tendensen till determinism och att regerandekomplexens fullkomnande antas som utgångspunkt (jfr. Clarke, 2006, 2007; Clarke m.fl., 2007; McKee, 2009; Howell, 2015; Beudaert, 2018).[34]

[34] Denna determinism skymtar exempelvis i påståenden om att nyliberala föreställningar om sanning leder till subjektpositioner vilka fylls av individer (se Heikkinen m.fl., 1999; Simons, 2013).

En del i kritiken mot den radikala socialkonstruktivism som påstås beteckna regerandekomplexets teoretiska grundsatser handlar om hur sanning och social verklighet reduceras till sanningsregimer. Det har hävdats att om makten genomsyrar all kunskap och allt handlande så kan inte ens approximationer av veritabla sanningar accepteras (Habermas,1987/2018; Taylor, 1984). Jürgen Habermas kritik emot Foucault grundas delvis i att sanningspåståenden i den foucaultianska analysen inte enbart anses vara begränsade *av* de diskurser som de uppstår i, utan ”uttömmer hela sin betydelse i deras bidrag till att upprätthålla sådana diskurser i deras totalitet” (se Habermas, 1987/2018, s. 279). Vad Habermas anspelade på var problemet att om diskurser som konstituerar världen—alltså performativa diskurser—inte hämtar sin mening och struktur (åtminstone delvis) från verklighetens strukturer utan är fundamentalt socialt konstruerade, så kommer vad som är sant att uteslutande bestämmas av social makt. Under förhållanden där sanning avgörs av social makt, alltså där ett sanningspåståendes validitet reduceras till makt, blir självaste idén om sanningspåståenden problematisk (Taylor, 1984; Wong, 2003; Joseph, 2004; Caldwell, 2007a). En sådan ”irrealistisk impuls” har många kritiker identifierat i Foucaults arbete (se Joseph, 2004, 145; Taylor, 1984; Habermas, 1987/2018; Bevir, 1999, 1999a, s. 348; Flyvbjerg, 2000, s. 221-222; Caldwell, 2007a, s. 774, 784-785).[35]

Kritiken aktualiserar betydelsen av de verkliga konsekvenser som nyliberalismens marknadsanpassning har i människors liv och hur de erfars. Även om Foucault är tydlig med att sanningsregimer har verkliga effekter tycks individer inte kunna erfara dessa effekter utanför de diskursiva ramar som omger henne. Meningsfulla upplevelser utanför maktens grepp framstår som en omöjlighet för individen (Bevir, 1999a; Joseph, 2004). För Caldwell (2007, s. 774) hänger detta ”utplånande av världen *där ute*” samman med regerandekomplexets avfärdande av *jaget* som en fixerad biologisk organism, en form av självmedvetenhet eller ett sinne som vi tolkar och förstår våra

[35] Hänvisningar till hur marknadsekonomin agerar på individer genom etableringen av sociala förhållanden är vanligt förekommande i den foucaultianska litteraturen. Den externa verklighet som etableras genom maktspel *kan* anses agera på individen direkt genom att hon erfar ett behov av att anpassa sig till sådana verkliga förhållanden som har etablerats och som hon kan erfara genom de incitament dessa stimulerar. Kritiken i denna del bygger på implikationerna av den foucaultianska litteraturens ständiga fokus på sanningsregimer och subjektivitet, vilka verkar stå i vägen för möjligheten till en sådan mer eller mindre direkt erfarenhet av externa materiella förhållanden. Enligt denna tolkning uppstår regerandekomplexets självreglering inte för att individen genom sina direkta erfarenheter tvingas ta hänsyn till en extern verklighet som placeras ovanpå individer som en form av tryck, utan uppkommer genom den diskursiva maktens förmåga att etablera sådana materiella förhållanden genom individens identitet och subjektivitet.

upplevelser genom. Människans naturliga band till sig själv och den externa verkligheten är avskurna. I stället erfars ”kroppen och *jaget* [...] genom diskursen” (ibid).[36] Förmågan att omfamna eller motstå sanningsregimer baserat på grundade erfarenheter av en lokalt existerande verklighet lämnas utanför analysen (såväl konceptuellt som empiriskt). I linje med detta hävdar Bevir (1999a, s. 352) något tillspetsat att nyckeln till att förstå institutioner utifrån det foucaultianska perspektivet

> inte [är] deras formella juridiska karaktär, klassammansättning eller associerade beteendemönster, utan snarare förstås dessa, precis som själva institutionen, i termer av de idéer och koncept som tillfogar dem deras karaktär.

En logisk följd av detta är att marknadens sätt att disciplinera individer genom materiella förhållanden tonas ner (se Newton, 1998, s. 422; Kerr, 1999; Caldwell, 2007a). Det är dock osannolikt att Foucault skulle skriva under på den senare karaktäriseringen av hans analys. Exempelvis uttryckte han explicit att en maktanalys bör ta i beaktande ”ekonomiska skillnader” (Foucault, 1982, s. 792) och att lagen ger idéerna ”deras tvingande karaktär” (Foucault, 1991b, s. 81).

Men kritiken gäller inte enbart bristen på dessa komponenter i analysen av den produktiva och pastorala makt som påstås karaktärisera det moderna samhället. Kritiken handlar också om den epistemologi som konceptualiseringen av samhället och subjektet vilar på och som gör bristen förståelig. Kort sagt verkar implikationerna av regerandekomplexets förmåga att styra genom viljan och sanningsregimer ge fog för andemeningen i Bevirs tillspetsade kritik.

Å andra sidan har en väldig kraft noterats i den foucaultianska analysens förmåga att empiriskt visa hur olika kunskaper organiseras för att utöva makt (kanske allra främst i Foucaults studier om disciplinär makt inom institutioner). Habermas och andra kritikers sätt att, baserat på denna makt/kunskaps-relation, tillskriva analysen en relativistisk epistemologi[37] är omtvistat (se t.ex. Wong, 2003).[38] Foucault (1982, s. 781) själv skrev att hans sanningsregimer ”inte är en

[36] Enligt Lemke (2011, s. 27) betraktas individens erfarenheter som ett dynamiskt samspel ”mellan sanningsspel, maktformer och relationer till *jaget*”.

[37] D.v.s. att kunskap bortom den sociala diskursen/makten är omöjlig.

[38] Ibland framhålls att frågan gällande sanningsregimernas validitet eller sanningshalt var något oväsentligt för Foucault och att det som intresserade honom var *att* och *på vilket sätt* olika sanningsregimer bidrar till skapandet av individer som subjekt (se Foucault, 1980; 1982; Fornet-Betancourt m.fl., 1987; Patton, 1989; Heikkinen m.fl., 1999; Caldwell, 2007a). Men frågan om sanningens validitet bör vara central. Om världen agerar på människor genom deras perception och kognition, vore detta en form av makt? Är detta vad som avses med Foucaults påstående om att ”makten inte är överallt p.g.a. att den lägger allt under sig utan för att den kommer överalltifrån” Foucault, 1978, citerad i Rouse, 2005, s. 11). Sannolikt inte. För om makt är att världens struktur

relativistisk vägran av alla sorters sanningar". Han har också indikerat att han ser att det finns en relation mellan tinget i sig självt och problematiseringen av det (se Foucault, 1985, citerad i Lemke, 2002, s. 55), vilket antyder att sanningsregimer inte helt kan reduceras till diskurser.

Samtidigt finns alltså mycket som pekar i precis den riktningen Habermas och andra varnar för. Foucault har exempelvis uttalat att "det inte finns någon kunskap som inte förutsätter och samtidigt utgör maktförhållanden" (Foucault, 1979, citerad i Wong, 2003, s. 112), att makt är överallt (Foucault, 1978, s. 93) och att sanning är en "effekt av makt" (Atkinson, 2002, s. 78). Sådana svepande radikala uttryck stämmer väl med konceptualiseringen av regerandekomplexet och dess förmåga att med hjälp av sanningsregimer styra genom viljan. Inte minst passar de ihop med idén om att denna typ av makt definierar den moderna staten (Foucault, 1982, s. 783). De stämmer även väl med hur "politiska rationaliteter" empiriskt har studerats "på avstånd" med utgångspunkt i idén om individens subjektivitet som en produkt av sociala konstruktioner (Miller & Rose, 1990; Burchell, 1993; Dean, 1999; Rose, 1999; Lemke, 2001; 2002).

3.3. Responsibilisering som nyliberalt regerandekomplex

I studier av den nya välfärdsstaten har regerandekomplex framför allt diskuterats som en appell till individens frihet, genom vilken den moderna medborgaren instrueras att vara fri på vissa specifika sätt (Miller & Rose, 1990; Rose, 1990; 1999; Rose m.fl., 2006; 2017; Pyysiäinen m.fl., 2017). Friheten som denna appell syftar till inryms och konkretiseras i termer som empowerment, "valfrihet, autonomi, självansvar och plikten att maximera ens liv som en typ av projekt" (Rose m.fl., 2006, s. 12). Utifrån regerandekomplexets lins möjliggörs nyliberal responsibilisering genom att ansvar sammanflätas med diskurser om frihet och leder till en rekonfigurering av individers identitet (se Besley & Peters, 2019, s. 138; Beckmann, 2013; Juhila m.fl., 2016; Peters, 2017). Pyysiäinen m.fl. (2017, s. 216) uttrycker detta på följande sätt:

> I enlighet med ledande forskare inom området uppfattar vi begreppet "responsibilisering" att avse ett regerandekomplex som tar sig uttryck genom att tillskriva frihet och autonomi till individer och agenter (t.ex. som autonoma "konsumenter") medan på samma gång vädja till individuellt ansvarstagande, oberoende självstyrning och självvård [...] Välfärdsstatens nedmonteringsprocess–

agerar direkt på våra sinnen förlorar begreppet sin mening. Därför är frågan om sanningens validitet viktig och det mesta pekar på att en sådan upplevelse av världen, mer eller mindre ofiltrerad av social makt, inte medges.

> –och det relaterade ”underordnandet av det sociala” (Clarke, 2007)—påstås således göras genomförbar genom förändring eller till och med omvandling av medborgarna till självnavigerande, ekonomiskt oberoende, ansvarstagande agenter.

Med *responsibilisering som regerandekomplex* har fokus övervägande koncentrerats till frågor om hur frihet representeras och konstrueras i olika politiska dokument och program i försök att realisera nyliberala marknadsideal (föreställningar om sanning) (jfr. Rose m.fl., 2006; Biebricher & Vogelmann, 2012; Rose, 2017).

I ett av få exempel där regerandekomplexet diskuteras i relation till personlig assistans framhåller Bonfils och Askheim (2014) att assistansreformen ofta beskrivs som en frihetsreform. Som framgår av denna avhandlings andra kapitel har *empowerment* fungerat som språngbräda mot den marknadsanpassning som sociala insatser i funktionshindersektorn genomgått. Fokuset på individens val och valfrihet som en form av *empowerment* präglar de politiska diskurser som lett fram till assistansreformer (Scourfield, 2005; Askheim m.fl. 2014; Bonfils & Askheim, 2014). Valfrihet på assistansmarknaden kan i detta sammanhang förstås som ett löfte att frigöra individer från de institutioner som tidigare har inskränkt deras autonomi och rätt till självbestämmande. Självbestämmande likställs med alternativet till traditionella välfärdsinsatser i politisk diskurs, det vill säga valfrihet och marknadsanpassning (jfr. Bonfils & Askheim, 2014). Bonfils och Askheim menar att denna frihet som assistansreformen gör anspråk på måste omformuleras när man tillämpar regerandekomplexet som analysram (se även Taylor, 1989; Graham, 2015). I stället för en fundamental frihetsreform där essentiell autonomi och självbestämmande möjliggörs och förverkligas genom marknadsanpassning ska personlig assistans förstås som ett sätt att disciplinera individen till att utveckla den kompetens som är nödvändig för att hantera assistansen själv. På så vis förvandlas individen till ett självreglerande subjekt.

Det finns viktiga empiriska bidrag att beakta här, inte minst med avseende på hur reformer motiveras och hur de sedermera etablerar en verklighet som individen har att förhålla sig till. Problemet är emellertid regerandekomplexets utgångspunkt i en allestädes närvarande pastoral makt vilken utövas på avstånd genom att förmå individer att av egen vilja acceptera assistansmarknaden som förutsättning för frihet och självbestämmande. Bonfils och Askheims (2014) beskrivning belyser antagandet om individen som lyder under ett ansvarspräglat regerandekomplex genom att uppfatta sig som fri i en assistanskontext. Implikationen av detta är att upplevelsen av friheter som vunna i själva verket är

ett uttryck för en villig maktunderordning. Denna tillämpning av regerandekomplexet överensstämmer med konceptets avfärdande av konventionell frihet och autonomi (jfr. Rose, 2017).

Utifrån ett liberalt, humanistiskt rättighetsperspektiv framstår regerandekomplexets urskillningslösa omdefiniering av frihet och autonomi som en förminskning av vad personlig assistans sannolikt har betytt för brukare. Om brukare av personlig assistans genuint upplever sig friare som ett resultat av politiska förändringar kan detta handla om att de faktiskt *har* frigjorts från begränsande villkor. Assistansreformen kan exempelvis sägas ha möjliggjort en ökad grad av självbestämmande. Detta behöver inte uteslutande handla om att de *upplever* sig friare på grund av att de accepterat de föreställningar om sanning som har motiverat assistansreformen (vare sig det handlar om rättighetsdiskurser eller nyliberala marknadsdiskurser) utan att de i vissa avseenden faktiskt *har* större frihet att bestämma över sitt eget liv.[39]

Denna poäng understryker att en ”appell till frihet” inte endast bidrar till att *motivera* responsibilisering utan dessutom kommer få verkliga konsekvenser i brukares liv, som i sin tur kommer att påverka hur den påstådda friheten upplevs. Det är därför rimligt att anta att ett regerandekomplex framgång i någon mån är avhängig hur verklighetsförankrade de sanningsföreställningar som det bygger på är.

Om reformer som bygger på nyliberala föreställningar om frihet inte lyckas producera konkreta möjligheter för individer att förkroppsliga den utlovade friheten försvåras sannolikt etableringen och upprätthållandet av regerandekomplexet. Enligt nyliberal teori frigörs människan genom atomiserande marknadsreformer eftersom hon som individ antas agera mer eller mindre rationellt. I verkligheten kan reformer stöpta i sådana föreställningar om sanning bli en tung börda för individer, givet att sanningsföreställningarna inte är förankrade i verkligheten.

---

[39] Naturligtvis kräver den sociala verklighetens komplexitet att dessa förenklingar inte accepteras bokstavligen. Reformer är inte en förändring av en isolerad variabel i en statisk modell utan en omstrukturering av samhällelliga insatser som kan brytas ner i många olika komponenter. En analys av frågan om självbestämmande har ökat eller minskat måste därför förhålla sig till de olika delar som assistansreformen består i; att personlig assistans innebär ett nytt förhållande mellan myndigheter och brukare, en ny konsumentorientering, en ny relation mellan den anställda och brukaren o.s.v. Utöver detta måste hänsyn tas till hur psykologiska mekanismer påverkar individers upplevelser *in situ*, d.v.s. att en upplevelse av ökat självbestämmande inte nödvändigtvis behöver motsvaras av de möjligheter individen faktiskt har att bestämma själv. Poängen är att det, oaktat den komplexitet som måste beaktas, existerar någon sorts relation mellan hur individen upplever att en reform har förändrat möjligheten till självbestämmande och hur det faktiskt förhåller sig (jfr. Festinger, 1957, s. 199).

Samtidigt är det tänkbart att individer finner sig i rent av oacceptabla förhållanden om förutsättningarna för att opponera sig är dåliga. En möjlighet är att vissa alternativ accepteras av brukare eftersom de upplevs vara de bästa möjliga utifrån givna förutsättningar. Ett sådant resonemang sätter fokus på relationen mellan individens val och den materiella verklighet som inrättas politiskt.[40] Eftersom sådana förhållanden kan sägas begränsa individen och etableras utan något aktivt stöd av henne belyser de en annan form av makt än den pastorala sorten som underbygger regerandekomplexet.

Poängen är att vilken substans olika föreställningar om sanning har spelar roll eftersom de för med sig vissa konsekvenser som individerna kommer att erfara. Ett problem med regerandekomplexet är att det teoretiskt sett lägger en våt filt över den sortens resonemang. Dess speciella ansats till frihet, sanning och extern verklighet underminerar behovet av ett empiriskt fokus på dessa frågor, vilka torde vara centralt för att förstå responsibilisering som något annat än en process som framgångsrikt producerar vad Taylor (1989) liknade vid villiga offer.

Bonfils och Askheims (2014) exempel speglar väl hur *responsibilisering som regerandekomplex* framställer responsibilisering på ett sådant sätt (även om det är fullt av värdefulla resonemang som kan bidra till empiriska insikter). Generellt i nyliberala diskurser förmedlas en bild av det moderna samhället bestående av aktiva, rationella, resilienta, risktagande och företagsamma men samtidigt ansvarsfulla och förtänksamma individer. Att ta ansvar innebär i sammanhanget att utveckla ett personligt kapital och förverkliga sig som oberoende social aktör (Rose, 1999; Rose m.fl., 2006; Rose, 2017; Schram, 2018). Genom att behandla dessa diskursiva tendenser som problematiska anspråk finns empiriska insikter som förtjänas utforskas vidare, inte minst med fokus på vilka praktiska konsekvenser dessa förändringar har för individen. Detta kräver dock avsteg från tendensen att reducera individen till ett uttryck för diskurser/mentaliteter.

Sådana avsteg i riktning mot en form av realism kan i någon mån skymtas även i textanalyser av *responsibilisering som regerandekomplex*. Till exempel skriver Biebricher (2011, s. 470) att ”effekten av responsibilisering först och främst kan summeras som en individualisering av risk tillhörande olika handlingsalternativ, det vill säga som en plikt att acceptera personligt ansvar för resultatet av olika handlingar” (se även Rose, 1999; Löwenheim, 2007; Shamir, 2008; Hohnen & Hjort, 2009; Biebricher, 2011; Juhila m.fl., 2016; Midgley,

[40] Resonemanget återkommer senare i texten under termer som ”motvillig lydnad” och ”anpassning till institutionella förhållanden.

2016). Konsekvenserna av det egna valet är alltså något en får leva med i ett responsibiliserat samhälle. Här behandlas risk som något inneboende i den verklighet som materialiseras genom nyliberal politik. Detta tangerar en viktig betraktelse som förekommer i all litteratur om responsibilisering och som handlar om att responsibilisering kräver att ansvaret för individens livssituation riktas inåt (Hobson, 2004; Hohnen & Hjort, 2009; Moor, 2011; Junne & Huber, 2014; Peeters, 2019; Rodrigues, 2019).[41] När varje individ förväntas fatta förnuftiga, kalkylerade beslut (Rose, 1999; Shamir, 2008; Juhila m.fl., 2016; Thompson & Kumar, 2018) fördunklas kontextuella faktorer som kan förmildra enskilt ansvar. Ett slående exempel på detta beskrivs av Trnka och Trundle (2017, s. 5):

> År 2012 kunde vice borgmästaren i Wellington, Nya Zeeland, förvägra invånarnas önskemål om att sätta upp hinder vid ett övergångsställe där många fotgängare hade blivit påkörda av bussar med motiveringen att det inte är upp till staden att tillhandahålla sådana skydd eftersom ”personligt ansvar är och förblir nyckeln” till fotgängares säkerhet.

I nyliberalismens idealiserade vision omvänds beroendeförhållandet mellan medborgaren och välfärdssamhället. Medborgaren är inte i beroendeställning till ett fungerande välfärdssamhälle. Tvärtom är välfärdssamhället beroende av att medborgaren tar ansvar i personliga såväl som sociala frågor (Dean, 1999; Shamir, 2008).[42] Genom att behandla nyliberala föreställningar om sanning som problematiska anspråk och samtidigt beakta de krav och förväntningar som individer *de facto* ställs inför i det nyliberala samhället, är det möjligt att bygga vidare på de analyser som gjorts av policystudier på individnivå.

Centralt i utvecklingen mot individuellt ansvar är den ökade marknadsanpassningen som innebär en process där risker överförs på individer i samhället (Giddens, 1999; Beck, 2006; 2009). Detta märks inte minst i hur konsumenter, som centrala beståndsdelar av det nyliberala marknadssamhället, ständigt uppmanas att ta ansvar, kanske inte så mycket *för* sin konsumtion som *genom* den. Konsumtion blir ett medel för att ta ansvar för sig själva och andra. I ett av de fält som mest ingående studerat konsumtionssamhället,

[41] Dessa betraktelser indikerar en separation av regerandekomplexet från idén om hur individer skapas som subjekt som ett resultat av en pastoral makt. Men snarare än någon sådan upplösning tenderar de att resultera i inneboende spänningar i teoretiseringen av regerandekomplexet. Ett exempel på detta ges under avsnitt 3.4.2.1.

[42] Det bör dock påpekas att det finns motsatta trender (*de-responsibilisation*), där risker (inte minst trafikrelaterade) är något som myndigheter ska reducera genom förebyggande arbete (Hysing, 2021).

konsumtionskulturteori, har regerandekomplexet en viktig ställning. Detta kan troligtvis förklaras av att identitet sedan länge har ansetts vara en huvudfaktor till hur och varför människor konsumerar; genom sin konsumtion uttrycker konsumenten sin identitet (Holt, 2002; Arnould & Thompson, 2005). Eftersom regerandekomplex handlar om att styra på avstånd genom identitet (eller subjektivitet) och vilja förefaller denna form av identitetsbyggande konsumtion vara en mer naturlig arena för *responsibilisering som regerandekomplex* jämfört med välfärdskonsumtion.[43]

3.3.1. Regerandekomplex och responsibilisering i konsumtionskultur

I studier av konsumtionskultur har regerandekomplex och responsibilisering använts som analysverktyg på ett kreativt sätt för att illustrera hur olika föreställningar av sanning konstrueras och utvecklas mot att etablera nya sorters identiteter. En modell för hur responsibiliseringsprocessen kan se ut presenteras i Giesler och Veresius (2014) artikel om hur hållbar konsumtion, eller snarare hållbara konsumenter, formas. De ser responsibiliseringen av konsumenter som en process i fyra steg vilken beskrivs under namnet PACT-rutinen. Det första steget (P) är ”personliggörande” (*personalization*) vilket syftar till att skapa en känsla kring hållbarhet. Detta sker genom att kontrastera idealiserade ansvarsfulla konsumenter med oansvariga andra. Nästa steg (A) är auktorisering (*authorization*) som handlar om hur expertkunskap mobiliseras för att sanktionera och solidifiera det ansvarsfulla konsumentsubjektet som ett lämpligt svar på hållbarhetsutmaningen. Därefter sker (C) kapacitetsskapande (*capabilization*) genom att marknader utvecklas i led med de stimulerade och sanktionerade lösningar som möjliggjort ”ansvarsfull självhantering”. I sista stadiet (T) sker själva transformeringen, när individer införlivar identiteten som ansvarsfulla konsumenter. Modellen har en tydlig koppling till regerandekomplexlitteraturens fokus på expertis och subjektivitet (Foucault, 1982; Miller & Rose, 1990; Rose, 1990; Lemke, 2001; 2002). Föreställningar om sanning om den idealiserade ansvarsfulla konsumenten förstärks med hjälp av expertkunskap, vilket bidrar till att strukturera fältet av möjliga handlingar. Genom etablerandet av konkreta marknader möjliggörs nya identiteter genom vilka individer reglerar sitt eget beteende i enlighet med responsibiliseringsideal.

Denna konceptualisering stämmer även med hur konsumtionskultur ibland har framställts i marknadsföringslitteratur mer generellt. Forskare har

[43] En hel del konsumtion är individen inte beroende av utan kan avstå ifrån. Men de kan inte lika enkelt avstå ifrån välfärdstjänster de är i behov av eller andra risker som tillhör baskonsumtion.

argumenterat för att regerandekomplex är närvarande i hur identiteter förankras, reflekteras och förstärks i de ideal som framställs via marknadskanaler. Zwick och Cayla (2011, s. 7) ger en målande beskrivning av hur konsumtionsbaserade regerandekomplex får fäste genom relationen mellan formellt fria individer och marknadsföringspraktiker:

> Marknadsföring representerar en ändlös frågemaskin som ber den moderna konsumenten att förvandla sig till ett projekt baserat på en fortlöpande självgranskning: att betrakta sig själv som en rad olika problem som konstant förökar sig (för fet, för rynkig, för tråkig etc.) och som innehavare av ännu inte uppfylld potential; att översätta problemen till personliga behov och begär; och att vända sig till marknaden i sökandet efter lösningar.

Tillsammans med Giesler och Veresius modell fångar denna beskrivning väl regerandekomplexets empiriska relevans, där vissa föreställningar om sanning (grundad i ”idealiserade andra”) bidrar till att ingjuta en specifik typ av självbild och hur individen sedermera upprätthåller denna påverkan självmant. Å ena sidan har föreställningar av detta slag en stark inlåsningseffekt. Å andra sidan är de formellt inte tvingade att utsätta sig själva för denna sortens självgranskning, utan agerar i någon mening av egen fri vilja.

Regerandekomplexet har i praktiken bidragit till insiktsfulla beskrivningar om hur styrpraktiker potentiellt kan bidra till formandet av identitet och självreglering på konsumentmarknader. En möjlig förklaring till den fruktbara tillämpningen inom konsumentstudier kan vara det nära sambandet mellan kultur och identitet samt att konventionella marknader har en förmåga att kanalisera kulturella värderingar och psykosociala behov (Bauman, 1998; Baldock, 2003; Arnould & Thompson, 2005).[44] Att människors värderingar och liv i ett konsumtionssamhälle i allt högre grad definieras genom konsumtion har gjort frågan om marknadens påverkan på identitet och livsstil till ett relevant område för regerandekomplexstudier (se t.ex. Zwick m.fl., 2008; Cova & Cova, 2012).

På konventionella marknader kan regerandekomplexets empiriska relevans förklaras av deras förmåga att kanalisera sociokulturella värden. Givet att det är genom vår konsumtion som vi uttrycker vilka vi är i förhållande till en social och kulturell kontext, är det naturligt att responsibilisering på konventionella marknader sker genom att konstruera nya identiteter runt frågor som hållbarhet. Genom att konsumera hållbara produkter kan individer, enligt detta perspektiv, uttrycka sin identitet och tillhörighet. Zwick och Cayla (2011, s. 7) pekar ut ”det sociokulturella marknadsföringssystemet” som en stimulus för nya identiteter:

[44] Konventionella marknader syftar här på konsumentmarknader utanför välfärdssektorn.

> Stabiliseringen och kvalificeringen av det samtida konsumentsubjektet är en måltavla för det sociokulturella marknadsföringssystemet, även om det sätt på vilket marknadsföring inverkar på konsumenterna har mindre att göra med inramningstekniker och materialisering än med att producera en viss kultur av självstyre, i den mening som Foucault använde termen; det vill säga en kultur som främjar tekniker för självvård, självförbättring och självansvar.

Zwick och Cayla framhåller att konsumentmarknader, som sociokulturella system, framför allt upprätthålls med hjälp av marknadsföringstekniker som syftar till att förändra människors identitet. Detta till skillnad från ”inramningstekniker och materialisering” som handlar om att inrätta en materiell och immateriell struktur för ekonomiskt handlande (t.ex. kommersiell infrastruktur, segmentering, produktplacering, konsumentlagar) (jfr. Callon, 1998). Argumentet gör gällande att inrättandet av marknader för hållbar konsumtion förklaras bäst med hjälp av regerandekomplexets pastorala makt, med andra ord att konsumenter konsumerar hållbara produkter för att de kan förmås att identifiera sig som hållbara konsumenter.

Denna läsning kan dock kontrasteras med en förklaring av konsumtion av hållbara produkter som ett ansvar individer tvingas till på grund av en otillräcklig miljölagstiftning (jfr. Thompson & Kumar, 2018, s. 2-3). Ett sådant alternativt perspektiv prioriterar institutioners materialisering och tvingande karaktär i form av bristande valmöjligheter före den pastorala maktens styrning genom viljan och sanningsregimer. I konsumtionskultur har den kritiska litteraturen tvärtom ofta betonat regerandekomplexet som ett sätt att reglera identiteter. Den politiska ekonomins inrättning överskuggas då av ett antagande om subjektets mottaglighet för maktregimer, vilket leder dem mot att reglera sig själva i linje med den nyliberala idén om att identitet och frihet främst uppfylls genom konsumtion.

Huruvida identitet kan förklara denna konsumtion är en empirisk fråga. Inom konsumtionskulturstudier finns en uppsjö av studier som kopplar samman identitet med konsumtion, inklusive hållbar konsumtion (Belk, 1988; Holt, 2002; Arnould & Thompson, 2005; Soron, 2010; Dermody m.fl., 2015; Sheenan m.fl., 2020), även om sambandet mellan identitet och konsumtion ibland kan te sig överdrivet (se t.ex. Warde, 1994; Lodziak, 2000). Troligtvis har identitetens betydelse banat väg för regerandekomplexet som en empiriskt relevant förklaringsmodell av hur sociokulturella system regleras och uttrycks på individnivå.

Om identitet och regerandekomplexets förmåga att på ett intimt sätt styra genom viljan har samma *empiriska* relevans för konsumtion inom välfärden är

dock osäkert. Friheten att välja bort grundläggande välfärdstjänster kan inte likställas med konventionella konsumenters frihet att välja bort symbolisk konsumtion.[45] Välfärdskonsumenter har sällan något annat val än att konsumera de välfärdstjänster som de är i behov av och engagerar sig inte på välfärdsmarknader för att uppfylla sociokulturella identitetsbehov och ”förverkliga” sig själva (se Baldock, 2003; Clarke, 2007; Fotaki, 2011). Individer träder alltså in på dessa konsumentmarknader på olika villkor. Clarke (2006, s. 97) menar att ytterst lite tyder på att välfärdskonsumenter identifierar sig som *konsument* av välfärdstjänster och ”på sin höjd har en ambivalent” inställning till valfriheten som de åtnjuter. I andra studier visar Clarke exempel på konsumenter som är kritiskt inställda till en pådyvlad valfrihet och helst lägger vikt på sina relationer till de (professioner) som de kommer i kontakt med inom välfärdssektorerna (se Clarke, 2007; Clarke m.fl., 2007). Sambandet mellan identitet och konsumtion tycks alltså inte gälla på samma sätt för välfärdskonsumtion som för varumärkeskonsumtion. Därför är det tveksamt om regerandekomplexet—även oaktat dess teoretiska problematik—kan förklara vad som sker på individnivå vid RMAiV.[46]

3.4. Responsibilisering i välfärden: en fråga om regerandekomplex?

I denna del presenteras forskning av responsibilisering i välfärden som tagit ett individnära perspektiv i två kategorier. Individperspektivet har använts främst i det jag kallar för *interventionistisk responsibilisering*. Interventionistisk responsibilisering beskriver relationen mellan patienter eller klienter och olika professioner inom välfärden såsom psykoterapeuter, dietister, läkare, socialarbetare etc. Studierna fokuserar på att analysera hur individer, på nära håll, fostras att anpassa sig till det responsibiliserade samhället och ta eget ansvar. Denna responsibiliseringsform analyseras sällan utifrån ett explicit foucaultianskt perspektiv även om den emellanåt påminner om den disciplinära makt som Foucault observerade inom institutioner. Likväl finns kopplingar till det foucaultianska regerandekomplexets empiriska bidrag. Men även om själva interventionerna kan bygga på deltagarnas villiga medverkan behöver de inte

[45] För exempel på vägran hos konsumenter på konventionella marknader att responsibiliseras, se Soneryd & Uggla (2015), Eckhardt & Dobscha (2019) och Hájek m.fl. (2020).
[46] Denna påstådda diskrepans kan möjligtvis också förklara varför konsumentforskare, som ofta upptas av frågor relaterade till konsumtionskultur, inte tycks vara speciellt intresserade av välfärdsmarknader. Jag baserar detta påstående på mina mer eller mindre fruktlösa försök att hitta konsumtionsteoretiska studier om konsumtion av välfärdstjänster.

leda till den sortens villiga lydnad som diskuterats tidigare i kapitlet. Eftersom interventionistisk responsibilisering saknar *direkt* relevans för RMAiV utvecklas resonemanget endast i korta drag.

Forskning som har direkt relevans för RMAiV på individnivå verkar vara närmast obefintlig. Diskussionen om *responsibilisering genom inrättade institutionella förhållanden* utgår därför från den mycket begränsade skara empiriska responsibiliseringsstudier på individnivå som kan kopplas direkt till RMAiV. Avsnittet presenterar ett par mekanismer som visar på hur denna responsibiliseringsform skiljer sig från *responsibilisering som regerandekomplex*. Bland annat betonas att marknadsanpassning innebär en tvingande process och att responsibilisering sker genom *anpassning* till en viss incitamentsstruktur. Individen responsibiliseras då genom att internalisera ansvar, vare sig detta sker frivilligt, motvilligt eller omedvetet som en nödvändig anpassning till de institutionella förhållanden som inrättas genom marknadsanpassning.

3.4.1. Interventionistisk responsibilisering

Enligt Juhila m.fl. (2016) är responsibilisering som styrpraktik mest uppenbar i hälso- och sjukvårdsdomänen. Individer förväntas i allt större utsträckning att ta ansvar för sin egen hälsa genom att reglera sitt beteende i strävan efter en hälsosam livsstil. För att avlasta offentlig hälso-och sjukvård uppmanas individer att motionera och hantera sitt kostintag på ett ansvarsfullt sätt (Brown m.fl., 2019). Kroniskt sjuka förväntas engagera sig i och utveckla kompetens för att hantera komplicerade hälsotillstånd (Anderson m.fl., 2016; Hutchinson & Holdsworth, 2019). Mer generellt förväntas patienter att bli ”expertpatienter” för att kunna göra ”autonoma val” exempelvis gällande behandlingsalternativ (Clarke, 2005; Needham, 2007; Botti m.fl., 2009; Anderson m.fl., 2016). Personer som lider av beroendeproblematik och mental ohälsa förväntas paradoxalt nog att ta ansvar genom rationellt agerande (Liebenberg m.fl., 2015; Juhila m.fl., 2016; Alexius, 2017; Peeters, 2019).

Det är först på senare tid som forskare på allvar har uppmärksammat hur responsibilisering i dessa sektorer sker genom interventioner som syftar till att rusta individer för ett omfattande självansvar (Welsh, 2014; Clarke, 2015; Juhila m.fl., 2016; Alexius, 2017). I stället för att styra på avstånd handlar det om att ”styra på nära håll”. Ett exempel på interventionistisk responsibilisering är när resurser ägnas åt olika självhjälpsprogram som ska få patienter eller klienter med olika psykiska besvär att ta större eget ansvar. Alexius (2017) studie om

responsibilisering av personer med spelberoendeproblematik visar hur kognitiv beteendeterapi används för att träna patienter att rikta fokus inåt för att utkräva ansvar av sig själva. Varje försök av patienten att skjuta ifrån sig ansvar på sin omgivning reflekteras tillbaka som ett personligt ansvar. På liknande sätt har forskare observerat hur socialarbetare inom olika områden (t.ex. kriminalvård, socialtjänst, arbetsmarknadsprogram) arbetar i nära kontakt med sina klienter för att stimulera förändringar i deras beteende och tankemönster genom ”tekniker” såsom utbildning, uppmuntran, utvärderingar, överenskommelser och förändringsplaner med sikte på en mer ”produktiv” livsstil (Peeters, 2019; Raitakari m.fl., 2019).

Dessa interventioner riktar in sig på det individuella planet för att mildra eller komma tillrätta med problem som ofta bottnar i hur det samtida responsibiliserade samhället är organiserat och de förväntningar som följer därav. Alexius (2017) studie om tvångsspelande är förmodligen ett av de mest tydliga exemplen på hur berörda samhällsinstitutioner instrueras att rikta sina resurser mot individuell självhjälp, i stället för att ingripa mot de institutionella faktorer som möjliggör problemen. Den ökande spelreklamen är ett givet exempel. Generellt handlar interventionistisk responsibilisering om att göra individer motståndskraftiga, resilienta och anpassade till de alltmer marknads- och individorienterade samhällsstrukturer som råder (Joseph, 2013; Howell, 2015). I en tid där långtifrån alla klarar att leva upp till krav på att förvandla sig till ”själventreprenör” och sitt liv till ett utvecklingsprojekt (Reininger & Castro-Serrano, 2020), framträder interventionistisk responsibilisering som en nödvändig komponent. Interventionistisk responsibilisering hör alltså hemma i en bredare kontext av individualisering och generell responsibilisering.

Om man betraktar interventionistisk responsibilisering i ett större sammanhang står det klart att metoden är inbäddad i en politisk ekonomi baserad på RMA, där var och en är föremål för responsibilisering och uppmaningar att identifiera sig som oberoende aktörer. Interventioner kan därmed förstås som ett komplement till RMA, vilket är nödvändigt för att solidifiera marknadssamhället. Det är en korrigerande mekanism vars funktion är att undvika oacceptabla konsekvenser av det responsibiliserade samhället. Interventionistisk responsibilisering kan därför sägas utgöra ett slags skyddsnät.

För att åter referera till Alexius (2017) kan insatsen handla om att (tvångs)spelaren ska ta kontroll över sitt liv, till exempel för att undvika att hamna i vad som *inom* det responsibiliserade samhället är en kontraproduktiv försvarsposition, där externa förklaringsfaktorer kan fungera som tillflykt för att legitimera ett fortsatt problembeteende. Även om ett problem skulle kunna lösas

genom institutionella förändringar så hjälper det inte den enskilde patienten att projicera sina problem på miljömässiga faktorer under rådande omständigheter.[47] I linje med detta påpekar Raitakari och Günther (2016) att personer som lider av psykisk ohälsa och sjukdom kan vara behjälpta av responsibiliserande självregleringstekniker när dessa leder till ökad livskvalitet. Syftet är att de ska kunna leva fungerande liv i det responsibiliserade samhället. Interventionistisk responsibilisering har alltså en produktiv funktion som handlar om att integrera individer i den sociopolitiska kontext som omger dem.

Enligt Dudley (2017) ställer detta kliniska psykologer och terapeuter inför ett visst dilemma, där arbetet fodrar att av behandlingsmässiga, pragmatiska eller andra skäl acceptera en nyliberal människobild av atomiserade, oberoende individer som utgångspunkt och riktmärke (jfr, O'Malley, 2010). Det omedelbara syftet är att individen ska återfå kontroll över sin situation vilket kräver att hon accepterar omständigheterna och tar ett eget ansvar, med bieffekten att institutionella och strukturella förklaringsfaktorer trängs ut ur bilden. Även detta har beskrivits som en form av responsibilisering, där ansvar för att hantera konsekvenserna av bristfälliga institutionella miljöer överförs på de som arbetar inom välfärden (Teghtsoonian, 2009; Juhila m.fl., 2016; Peeters, 2019).

Ibland kan dock interventionistisk responsibilisering innebära att individer möts av en slags ”elak optimism” som föranleder självförskyllan när de i olika situationer förväntas uppvisa egenskaper de inte besitter (Raitakari & Günther, 2016, s. 105; Botti & McGill, 2006; Anderson m.fl., 2016). Liebenberg m.fl. (2015) ger en inblick i hur detta kan ske. Deras studie av kanadensiska ungdomar med psykisk ohälsa och sjukdom illustrerade att patienterna hotades av utskrivning från behandlingsinstitut om de vägrade acceptera en viss del av ett behandlingsprogram eller uppvisade ett negativt beteende, trots att detta beteende var symptom på det tillstånd som de behandlades för. Peeters (2019, s. 56) hävdar att sådana paradoxala villkor för att få tillgång till stöd är vanligt inom OECD-länderna. Med betoning på klienters och patienters negativa livsval och ”ovillighet att förändras” skyls spänningen mellan biologiska, sociala och psykologiska riskfaktorer å ena sidan och krav på rationellt och ansvarsfullt uppförande å andra sidan (Crawshaw, 2013; Liebenberg m.fl., 2015).

Individfokuset i interventionistisk responsibilisering bidrar alltså till att undertrycka potentiella institutionella lösningar. I vissa fall kan det fungera som en lösning för att den enskilde ska kunna anpassa sig till samtidens ”responsibiliseringsera” (Shamir, 2008). I andra fall förstärker det utanförskapet

[47] Institutionella lösningar skulle kunna innefatta generellt spelmonopol med utökad kontroll, förbud eller begränsningar av spelreklam och spelande.

för de som misslyckas och därmed ”överges” (Clarke, 2005). En potentiell effekt i det senare fallet är att individer som trots interventioner inte förmår att agera ansvarsfullt lättare kan framställas som obotligt oansvariga, eftersom samhälleliga insatser inte har avhjälpt problemet. Rimligtvis bidrar detta till att avstyra kritik mot RMA. På så vis kan interventionistisk responsibilisering fungera som ett komplement till RMA även när den misslyckas.

Interventionistisk responsibilisering kan alltså förstås som ett nödvändigt komplement till responsibilisering på avstånd som blir aktuellt när individer inte anpassar sig till det responsibiliserade samhället. Sett utifrån regerandekomplexet skulle interventionistisk responsibilisering kunna anses vara påkallat vid fall där personer ännu inte anpassat sig i enlighet med nyliberala regerandekomplex. De föreställningar om sanning som på avstånd stimulerar nya identiteter måste inpräntas genom en mer direktövervakad och kontrollerad form av maktutövning. Men även denna koppling kantas av motsättningar. En sådan form av responsibilisering tycks nämligen ha mer gemensamt med Foucaults fokus på den disciplinära makten, i vad mån den präglas av bestraffning, övervakningstekniker och andra tvångsmedel, vilken skiljer sig från regerandekomplexet och dess pastorala makt. Dessutom är det, åtminstone utifrån dessa studier, tveksamt om interventionistisk responsibilisering leder individen mot att faktiskt identifiera sig som ansvarsbärare för sin situation. Ännu mer tveksamt är kopplingen till nyliberalismens appell till frihet i det responsibiliserade samhället. Att individer responsibiliseras genom att finna sin frihet i de förhållanden som var en bidragande orsak till deras problem är sannolikt en högst ovanlig företeelse.

Vad interventionistisk responsibilisering kräver av människor tycks snarare vara att de ska inse behovet av att hantera en (politisk) verklighet som inte kommer att förändras i första taget. Att navigera denna verklighet har inte nödvändigtvis särskilt mycket att göra med nyliberala föreställningar om sanning, förutom i vad mån dessa kan sägas ha bidragit till att inrätta den politiska ekonomi och de institutionella förhållanden som responsibiliserar individer. Som Dudley (2017) exemplifierar kan socialarbetare, terapeuter etc., såväl som deras klienter och patienter, mycket väl inse att det finns samhällsstrukturer som bidrar och möjliggör olika problembeteenden. Att denna insikt inte utesluter olika former av interventionistisk responsibilisering, som alltså skyler strukturella och institutionella förklaringsfaktorer, tyder på ett pragmatiskt förhållningssätt. Med andra ord kan interventionistisk responsibilisering accepteras och tillämpas som en ren nödvändighet.

3.4.2. Responsibilisering genom inrättade institutionella förhållanden

Vare sig det sker på nära håll eller avstånd, uppstår responsibilisering genom ett tryck på individer att anpassa sig till de institutionella förhållanden som inrättas under en nyliberal politisk ekonomi. Oavsett om individer lyckas att anpassa sig eller inte och oaktat huruvida de kan förmås att identifiera sig själva som ensamt ansvariga, är det inför sig själva som individer i det responsibiliserade samhället tvingas stå till svars i slutändan. Denna disposition är en bokstavlig konsekvens av en politik som bygger på individuellt ansvar, oavsett hur den rationaliseras politiskt. Responsibilisering handlar i grund och botten om att individer tvingas förhålla sig till hur fältet av möjliga handlingar struktureras, vilket skapar ett psykologiskt tryck på individer (jfr. Brown, 2019). Det är en process som bäddar in individen i vissa specifika förhållanden. Varken regerandekomplexets villiga lydnad eller identitet är nödvändiga kriterier för en responsibilisering som följer som en naturlig konsekvens av nyliberala marknadsanpassningsreformer. Medan individer mycket väl kan uppleva sig själva som fria och identifiera sig med nyliberala konstruktioner är den mest direkta konsekvensen av marknadsanpassning att den stimulerar anpassning till marknadsekonomins strukturer, oavsett om denna anpassning till de inrättade marknadsförhållandena sker med konsumenternas villiga deltagande eller ej. Omvandlingen av den sociala sfären till en uppsättning konsumtionsval innebär att konsekvenserna av individuella val får större betydelse för individen, som därför måste förhålla sig till dessa val på ett visst sätt (jfr Callon, 2007, s. 26-27). Inrättandet av marknadsekonomiska förhållanden i välfärden bäddar alltså in individer i en incitamentsstruktur, vilken gynnar aktivering, oberoende, självintresse och så vidare, medan det omvända missgynnas. Detta utgör en potent social kontrollmekanism (Biebricher & Vogelmann, 2012). Genom ansvarsprincipen—principen att individen får lida konsekvenserna av ett eget val—har det marknadsliberala tankegodset sedan länge anammat osäkerhet och risk som ”den mest perfekta reglerare av mänskligt handlande” (Ewald, 2002, s. 175; O’Malley, 2009, 2012). Enligt denna ansats är det alltså konsekvenserna av den incitamentsstruktur som är inneboende i inrättandet av kvasimarknaderna som framför allt responsibiliserar individer, inte de diskursiva konstruktioner som politiskt motiverar dem. Styrning på avstånd sker alltså i första ledet genom att framtvinga en anpassning till verkliga (marknads)villkor.

3.4.2.1. Risk som social kontrollmekanism

I sin studie av hur tyska brukare av personlig assistans hanterar sin assistansersättning (*personal budget*) har Junne och Huber (2014) uppmärksammat just risk som en central komponent i hur responsibilisering bidrar till att upprätthålla en maktrelation mellan stat och individ. Risk anses fungera som ”ett medium för social kontroll” (Junne & Huber, 2014, s. 634). Detta i sig är en viktig observation men de två forskarna knyter risk till regerandekomplexet och definierar risk som en social konstruktion (se och jfr. Castel, 1991; Ewald, 1991). För dem kan ett fokus på hur experter definierar och hanterar risk avslöja hur styrande sker på avstånd. Detta ställningstagande verkar de dock röra sig allt längre ifrån när de i sin empiriska analys fortskrider med att i stället behandla risk som något objektivt (d.v.s. ett fenomen som existerar oberoende av betraktarens definition av det). Vidare förklarar de i sin metodsektion att de risker som de undersöker inte har uppmärksammats i policydiskurs utan utgår från hur de erfars av brukarna i studien (Junne & Huber, 2014, s. 637).

Genom att undvika att faktiskt tillämpa en radikalt socialkonstruktivistisk definition av risk kunde studien sedermera visa att en i varierande grad välgrundad oro påverkade intervjupersonernas syn på den utlovade friheten negativt. Som en konsekvens av dessa risker upplevde brukarna ett behov av att utveckla vissa kompetenser för att hantera sin assistans, vilket i sig är problematiskt för en reform som ska möjliggöra deltagande i samhället på lika villkor. Brukarna levde inte under någon illusion av frihet, utan anpassade sig till de institutionella förhållanden som inrättats genom assistansreformen. Responsibiliseringen tycktes på ett mycket konkret sätt stimuleras av de inrättade förhållandena snarare än de diskursiva konstruktioner som bidragit till deras inrättande.

3.4.2.2. Hot mot personlig kontroll

En studie av Pyysiäinen m.fl. (2017) ger en annan berikande förklaring till hur responsibilisering kan ske genom anpassning till institutionella förhållanden. Mot bakgrund av den australiensiska jordbrukssektorns långsiktiga institutionella förändringar som gjort det svårare för inhemska odlare att klara sig på sitt jordbruk, tar studien sikte på jordbrukarnas reaktion på dessa förändringar. Trots att majoriteten av de tillfrågade lokaliserar orsakerna till jordbrukssektorns tuffare klimat i externa, institutionella faktorer bortom deras kontroll (ffa. marknadsreformer), identifierar de ett personligt ansvar som en lösning på de hot

som de upplever ha uppkommit som ett resultat av dessa externa faktorer. Att individuella åtgärder premierades som svar på påtvingade risker kan enligt forskarna förstås som en psykologisk reaktion på det ”hot mot personlig kontroll” som den ökade osäkerheten utgör.

Pyysiäinen m.fl. (2017) påpekar att psykologiska studier har dokumenterat hur människor ofta försöker återställa kontrollen när de befinner sig i en miljö av osäkerhet och upplever hot mot personlig kontroll. Denna kompensatoriska tendens hos människor kallas *psykologisk reaktans* (ibid, s. 222). Mot bakgrund av resultatet i studien hävdar forskarna att det kan räcka att framkalla upplevelser som relaterar till osäkerhet, hot eller rädsla, för att responsibilisera på avstånd. Detta eftersom psykologisk reaktans innebär att ”råmaterialet för nyliberala styrpraktiker—mottaglighet för ansvarstagande—kan mer eller mindre redan vara på plats” (ibid, s. 230). Individer tenderar att alltså, enligt forskarna, att anpassa sig till negativa konsekvenser av inrättade institutionella förhållanden genom psykologisk reaktans. Detta, menar de, ger anledning att ifrågasätta och undvika regerandekomplexets konceptualisering av responsibilisering som en grundläggande transformation av mentalitet och identitet (ibid, s. 217, 220, 230). Sådana radikala tolkningar framställs som ”onödiga” för att förklara hur individer responsibiliseras av nyliberalismens politiska ekonomi.

Dessutom framhåller dessa forskare något som jag försökt framföra i de föregående avsnitten av detta kapitel, att en analys av hur responsibilisering effektueras måste ta hänsyn till de faktiska konsekvenser som följer av en viss politik. Det är inte tillräckligt att studera politisk diskurs eftersom ”responsibiliseringsmekanismer är sammanvävda med situationsbaserade dynamiker” (ibid, s. 221).

Anpassning till institutionella förhållanden genom psykologisk reaktans skiljer sig från regerandekomplexets perspektiv på inrättandet av incitamentsstrukturer som ett sätt extrahera villig lydnad (Rose, 2000; Peeters, 2013) och främja självuppfyllnad (Rose m.fl., 2006). Dessa och liknande frihetsmarkörer tycks vara frånvarande i responsibilisering genom hot mot personlig kontroll. Ett annat beteende som kan stimuleras genom inrättandet av vissa materiella förhållanden och incitamentsstrukturer—utan koppling till identitet och den särskilda sortens vilja som regerandekomplex etablerar sig genom—är motvillig lydnad.

3.4.2.3. Motvillig lydnad

Låt mig för tydlighets skull börja med att förklara vad jag menar med motvillig lydnad med hjälp av ett hypotetiskt men inte osannolikt exempel. Ponera att en ensamstående mor till ett barn som lider av fetma instrueras, via exempelvis personliga vårdkontakter eller social marknadsföring, att ta ansvar för barnets hälsa och förändra sitt levnadsmönster (jfr. Crawshaw, 2013). Ett sådan scenario kan mycket väl reflektera ett utslag av en nyliberal politik där tonvikten faller tungt på individers fria vilja medan strukturella förklaringar förtigs.[48] Problemet kanske överhuvudtaget inte hade uppstått under förhållanden präglade av en annan politik.

Däremot innebär det faktum att modern i detta fall kan förmås att acceptera och hantera ansvaret inte per automatik att hon identifierar sig som ensamt ansvarig för sitt barns viktrelaterade ohälsa. I stället kan det grundläggande beroende som ett barn av naturen har till sin mor vara det som förhindrar modern från att vägra göra motstånd mot responsibiliseringsförsöket. Detta eftersom barnets beroende i sig kan ses som en appell till ansvar. Om modern i exemplet lämnas att hantera denna appell på egen hand och som ett resultat av det faktiskt förmår att agera på ett sätt som mer eller mindre tangerar den nyliberala bilden av det responsibiliserade subjektet, kan detta lika väl handla om ansträngningar att göra det bästa möjliga utifrån givna förutsättningar. En sådan anpassning till omständigheter, där konsekvenserna av nyliberala föreställningar om sanning måste hanteras, innebär inte en frivillig acceptans hos subjektet. Förvisso föreligger ett visst mått av frihet. Rent formellt kan hon välja att ignorera detta ansvar utan reprimand men får då hantera konsekvenserna av detta val. Mot en sådan bakgrund kan responsibilisering inte ses som ett fall av regerandekomplex, utan måste förstås som en praktisk nödvändighet för att komma tillrätta med problemet.

[48] Strukturella förklaringar kan inbegripa att fetma bland låginkomsttagargrupper är högre än andra inkomsttagargrupper, exempelvis p.g.a sämre tillgång till näringsrik kost (Drewnowski, 2009; Noonan-gunning, 2019), att ökad internetanvändning och brist på idrottsaktiviteter i rika länder är associerat med fetma och att detta oproportionerligt drabbar barn i hushåll med låga inkomster (Hilpert m.fl., 2017). Mer generellt gäller att konstanta marknadserjudanden av produkter med högt kaloriinnehåll är något konsumenter tvingas förhålla sig till och att individers begränsade rationalitet medför att de genom olika heuristiker ofta underskattar sitt kaloriintag, t.ex. genom att olika erbjudanden jämförs och det mindre skadliga alternativet då framstår som nyttigt (Chernev m.fl., 2015a; Anderson m.fl., 2016).

I verkligheten kan föräldrar som befinner sig i denna situation uppleva kognitiv dissonans, särskilt om de har svårt att få kontroll på situationen.[49] Noonan-gunnings (2019) studie indikerar att bristande materiella förutsättningar hos responsibiliserade arbetsklassföräldrar, i kombination med en grundläggande ansvarskänsla för sina barns viktrelaterade ohälsa, kan orsaka stress och obehag. Återigen speglar detta att det är de verkliga konsekvenserna av en viss politik som gör att de vänder blicken mot sig själva som ansvariga (se även Brown & Baker, 2012, s. 9). Detta behöver inte innebära att de identifierar sig med den politik som tvingar dem till att göra det, utan kan bero på att det helt enkelt inte finns några andra alternativ. Många av deltagarna i studien identifierade ”politiska och strukturella begränsningar” som förklaring till det viktrelaterade problemet och det rådde enighet om att regeringen inte tog sitt ansvar (Noonan-gunning, 2019). Om individer effektivt kan responsibiliseras som ett resultat av inrättade strukturer och samtidigt förhålla sig kritisk till det bristande samhällsansvaret torde motvillig snarare än villig lydnad vara en lämplig beskrivning av denna disposition.

3.4.2.4. Anpassning under tvingande omständigheter

De exempel som jag har tagit upp i de tre föregående avsnitten indikerar på olika sätt att responsibilisering handlar om inrättandet av institutionella förhållanden som individer tvingas förhålla sig till. Dessa inrättade förhållanden, som uppenbarar sig för individerna i form av incitamentsstrukturer, är tvingande på så vis att de kräver anpassning från deras sida. En framgångsrik responsibilisering kräver inte mer än så. Detta står i kontrast till regerandekomplexets pastorala makt som ska passera medvetandet och bidra till konstitueringen av individen som subjekt. *Responsibilisering som regerandekomplex* kräver att individer i någon mån identifierar sig på ett sätt som reflekterar de föreställningar om sanning som bidragit till de förändrade institutionella förhållanden.

Något som *responsibilisering genom inrättade institutionella förhållande* synliggör är en möjlig diskrepans mellan de föreställningar om sanning som formaliseras i politisk diskurs och den verklighet som medborgarna ställs inför som ett resultat av de relaterade politiska reformerna. Trots diskrepans mellan retorik och verkliga förhållanden responsibiliseras individerna när de tvingas hantera konsekvenserna. I kontrast har det påpekats ovan att regerandekomplex

[49] Se s. 79-80 för en kort beskrivning av detta tillstånd. Se Knight m.fl. (2014) för en sammankoppling mellan psykologisk reaktans och kognitiv dissonansteori, d.v.s. där kontrollförlust leder till mer gynnsamma omdömen av systemet.

är framgångsrika i den mån de lyckas skapa nya identiteter och frivillig efterlevnad. Individens anpassning till inrättade förhållanden kan ske på olika sätt. Det *kan* ske genom en slags villig lydnad men även på andra sätt. I kontrast till regerandekomplexet förutsätter *responsibilisering genom inrättade institutionella förhållanden* ett intresse för vilka krav som faktiskt ställs på individen och hur individer hanterar dem. Ett sådant fokus skulle överkomma en annan brist i regerandekomplexets empiriska ansats. Genom att fokusera på policydokument och andra texter ignorerar litteraturen de stökiga brokiga sociala kontexter i vilka individer responsibiliseras (Li, 2007; Clarke, 2008; McKee, 2009; Hobson, 2010; Trnka & Trundle, 2014). Med ett individfokus aktualiseras därför en troligtvis prevalent diskrepans mellan nyliberala regerandekomplex (oberoende, atomistiska välfärdskonsumenter) och de lokala sociala kontexter som traditionellt har förbigått den regerandekomplexlitteraturen (Stenson, 2008; Trnka & Trundle, 2014). I kapitel 2 diskuterades personlig assistans som en fundamentalt social insats, där relationen mellan brukare och externa respektive anhöriga assistenter bland annat präglas av informalitet, omtanke och reciprocitet. En konceptualisering av responsibilisering i välfärden bör ta i beaktande att responsibilisering alltid är inbäddad i sådana sociala sammanhang.

4. Inbäddad Responsibilisering

I detta kapitel utvecklas idén om *responsibilisering genom inrättade institutionella förhållanden* under begreppet *Inbäddad responsibilisering*. Inbäddad responsibilisering syftar på att RMAiV, alltså statens försök att överföra ansvar på medborgare som välfärdskonsumenter, framför allt sker genom inrättandet av ett visst system, i en viss social kontext. Begreppet tar fasta på regerandekomplexets fokus på utövandet av makt på avstånd genom hur fältet av möjliga handlingar struktureras. En gemensam sak för inbäddningsperspektivet och regerandekomplexet är således att RMAiV reflekterar en fortsatt maktutövning samt att detta sker genom en form av självreglering. Men till skillnad från *responsibilisering som regerandekomplex* frikopplas *inbäddad responsibilisering* från utgångspunkten i den pastorala makten som leder individer att villigt agera i linje med den. *Inbäddad responsibilisering* betonar i stället de tvingande materiella förhållanden som inrättas i och med RMAiV.

Inbäddandet av individen i en viss incitamentsstruktur skapar ett psykologiskt tryck på individen till anpassning för att undvika risken för oönskade konsekvenser. I grunden har detta mer att göra med de verkliga förhållanden som inrättas och bäddar in individen i ett visst sammanhang än relationen mellan hennes självbild, vilja, identitet och de institutionella logiker som ligger bakom en sådan inrättning, även om det förra kan vara ett resultat av det senare.

Inbäddningstermen (*embeddedness*) har populariserats i samhällsvetenskapen genom ekonomen och antropologen Karl Polanyi (1886-1964) (Beckert, 2007; Schmidt, 2013). I kontrast till det foucaultianska idégodset såg Polanyi människan som en essentiellt social varelse som finner sin naturliga plats och frihet i en samhällelig gemenskap (Polanyi (1944/2012; Fraser, 2017; Short, 2018). Människan framhålls alltså som en fundamentalt social varelse snarare än ekonomisk och självcentrerad. I förindustriella samhällen var handel och ekonomiska transaktioner, enligt Polanyi, alltid inbäddade i sociala relationer och fastän marknadsekonomier hade en plats också i dessa samhällen tillskrevs de en underordnad betydelse (Polanyi, 1944/2012; 1977).

För Polanyi har ekonomin en central roll i alla samhällen och består av tre former av integrering: reciprocitet, omfördelning och utbyte/transaktioner (*exchange*) (Polanyi, 1957/1992). I *Den stora omdaningen*, Polanyis *magnum opus*, beskrivs hur industrialismens teknologiska framsteg, ekonomisk teori,

starka kapitalintressen och inte minst omfattande regelförändringar gemensamt bidrog till att skapa de förutsättningar som priviligierade den marknadsekonomiska formen av integrering (handel/ekonomiska transaktioner). Dessa förändringar trängde undan reciprocitet och omfördelning, vilka Polanyi (1944/2012) beskrev som de mer sociala och naturliga formerna av integrering. I en kommentar om det framvuxna marknadssamhället som präglas av ekonomiska transaktioner som den dominerande formen av integrering, konstaterade Polanyi (1944/2012, s. 90) att ”i stället för att ekonomin är inbäddad i sociala relationer är sociala relationer inbäddade i det ekonomiska systemet”. Ett system som modelleras enligt en sådan ”urbäddad ekonomi” framhäver individens oberoende och egenintresse på ett så långtgående sätt att det står i konflikt till hennes sociala natur. Även om Polanyi menade att en sådan urbäddad ekonomi är en utopi som aldrig fullt ut kan realiseras just på grund av dess asociala karaktär, betraktade han försök att inrätta den som en socialt disintegrerande process (Rodrigues, 2004; Desdain, 2011; Clark, 2014). För Polanyi innebar industrialismens kapitalism ett välstånd utan motstycke men också ”en katastrofal rubbning i gemene mans liv”, med vinstintresset som på ett exempellöst sätt kunnat ”berättiga handlingar och beteenden i vardagslivet” (Polanyi, 1944/2012, s. 59, 63).

Trots denna beteendeomvandling noterade han att människans sociala natur har en tyglande effekt på den asociala marknadsekonomin. Människans fundamentalt sociala natur sätter gränserna för marknadsekonomin och lyckas periodvis pressa tillbaka dess framfart när den bryter alldeles för hårt mot denna natur (Rodrigues, 2004; Clark, 2014; Luban, 2017). De sociala principerna av reciprocitet och omfördelning, som enligt Polanyi definierade ekonomin i det förindustriella samhället, skulle därför paradoxalt nog fungera som förutsättningar för upprätthållandet av ett i många avseenden antisocialt marknadsekonomiskt system (Rodrigues, 2004). Detta har skett på två sätt. Dels genom att socialt inbäddade egenskaper som ärlighet, plikt och hövlighet var absoluta nödvändigheter för fungerande ekonomiska transaktioner. Helt självcentrerade, självmaximerande individer skulle undergräva ett strikt formalistiskt marknadsekonomiskt system och leda till kollaps (Korczynski, 2000; Rodrigues, 2004). Det skedde också genom att tygla marknaden i institutionell skepnad. Marknadsekonomin skyddas från sig själv i form av reglering av marknader och upprättandet av sociala skyddsmekanismer såsom arbetsmiljölagstiftning (Polanyi, 1944/2012; Peck, 2008; Kjeldgaard, 2018).

Utvecklingen rör sig således framåt enligt vad Polanyi kallade dubbelrörelsen (*double movement*). Från ena hållet sker försök att urbädda

ekonomin och grundfästa mänskliga interaktioner i marknadslogiken vilket innebär att sociala relationer blir alltmer inbäddade i institutionella marknadsarrangemang (jfr. Dholakia m.fl., 2018, s. 344-345). Från andra hållet sker vad han ansåg vara en *naturlig* motrörelse; en rörelse mot att bädda in ekonomin i förhållanden där sociala värden prioriteras (Dale, 2018).

Polanyi vände sig emot marknadsliberalismens försök att koppla ihop människans naturliga frihet med marknadsorienterad individualism. I inledningen av denna avhandling nämndes Milton Friedmans förespråkande av en ”neutral” lagstiftning för att säkerställa fri handel. Men Polanyi menade att frihandelsekonomi och undanröjandet av handelstullar kan anses vara neutral endast om marknadsekonomin utvecklas organiskt inom lokala samhällen. Polanyi fann stöd för motsatsen i såväl primitiva kulturer som i Europas utveckling mot marknadssamhället. I *Den stora omdaningen* beskriver han hur frihandelshinder etablerades i Europas medeltida handelsstäder för att skydda de lokala samhällenas handelsregler från marknadsekonomiska inslag som de inte kunde kontrollera och inte för att försvara ekonomiska privilegier (se t.ex. Polanyi, 1944/2001, s. 67-68, 283-285). Ett annat exempel på den politiska styrningen mot marknadsekonomin som Polanyi framhöll var den brittiska statens inhägnadspolitik. Genom inhägnader av odlingsmarker tvingades människor bort från marker de bott och uppehållit sig på i generationer. Detta gav mer resursstarka samhällsklasser exklusiv tillgång till blivande fårbetesmarker som skulle behövas för att tillfredsställa industrins växande behov av ull (ibid, s. 35-44). Vidare tog Polanyi motståndet i dubbelrörelsen som inteckning för att inrättandet av marknadsekonomin stod i konflikt med människans intresse och var en allt annat än organisk utveckling. Tvärtemot detta beskrev han marknadsekonomin som är den organisationsform som kräver planering, medan motrörelsen uppstår spontant i en pragmatisk reaktion ”opåverkad av åsikter” (Polanyi, 1944/2001, s. 147). Denna poäng upprepar Polanyi (1944/2012, s. 189) i sitt berömda konstaterande att marknadsliberalismens ”laissez-faire var planerad, planeringen var det inte”.

För att återknyta till föregående kapitel antyder synen på motrörelsen som en spontan och naturlig reaktion på marknadsekonomins materialisering ett fokus på individers grundade erfarenheter—d.v.s. de sociala konsekvenserna—av den institutionella miljön (jfr. Beckert, 2007; Peck, 2016). Denna form av realism i synen på hur sociala verkligheter påverkar etableringen och stabiliseringen av den politiska ekonomin genomsyrar Polanyis (1944/2012, 1957/1992, 1977)

analys.[50] Betoningen på grundade erfarenheter är en viktig anledning till varför inbäddningsperspektivet kan vara lämpligt som teoretiskt ramverk för empiriska studier av RMAiV.

Ur ett polanyianskt perspektiv är välfärdsmarknader ett tecken på den stora omdaningens fortlöpande konsekvenser (Olofsson, 2012; Fraser, 2014). Marknadsanpassningen speglar fortsatta politiska ansträngningar att införliva en urbäddad ekonomi, genom en organisering av välfärdstjänster modellerad efter den neoklassiska nationalekonomins rationella aktör—vad Granovetter (1985) har beskrivit som en ”undersocialiserad” varelse. Denna undersocialiserade rationella aktör har regerandekomplexlitteraturen anklagats för att blåsa liv i med sin implicit deterministiska analys (Clarke m.fl., 2007). Individer framställs då som konsumentsubjekt genom en ”översocialiserad” syn på individen (jfr. Granovetter, 1985; Krippner, 2001; Krippner m.fl., 2004; Heidenreich, 2012).[51] En sådan mer eller mindre deterministisk syn på konsumenter som rationella aktörer bäddar för en okritisk syn på konsumentmakt (McShane & Sabadoz, 2015).

I kontrast innebär *inbäddad responsibilisering* ett mer exakt fokus på de inrättade förhållanden som individen måste anpassa sig till för att ta ansvar. Det innebär också ett större fokus på den sociala och lokala kontext i vilken denna anpassning sker. Båda dessa aspekter är viktiga för en mer grundad förståelse av RMAiV. De kräver att insikter från såväl den ekonomiska sociologins inbäddningspespektiv som Polanyis ursprungliga tes beaktas. Även om många menar att Polanyi lade grunden för den nya ekonomiska sociologin så har denna anklagats för att försumma hans fokus på inrättandet av marknader som institutioner (se Krippner, 2001; Krippner i Krippner m.fl., 2004; Beckert, 2007; Cangiani, 2011) och hur aktörer bidrar till att forma den institutionella kontexten (Heidenreich, 2012).[52] Ekonomisk sociologi har främst koncentrerats till frågan om hur människors ekonomiska handlingar är inbäddade i sociala nätverk. Disciplinen betonar även hur ekonomiska handlingar påverkas av begränsningar i kognition och kultur, om än i mindre grad (Granovetter, 1985; Zukin & DiMaggio, 1990; Dequech, 2003). Hur de ekonomiska systemen har inrättats är

[50] Om Polanyis realism, se Özveren (2007), O’Mahoney m.fl. (2018) och Short (2018). Det bör nämnas att Polanyi likt Foucault noterade den marknadsmentalitet som marknadsekonomiska förhoppningar kan resultera i (se Polanyi, 1947, 1977; Kjeldgaard, 2017).

[51] Granovetter (1985) skrev om Talcott Parsons sociologi när han gjorde denna poäng.

[52] Mer eller mindre det omvända argumentet har framförts som kritik mot Polanyi, som anklagas för att överlämna analysen av ”urbäddade” ekonomier—organiserade marknadsekonomier—till nationalekonomin. För t.ex. Lie (1991) är Polanyis urbäddade ekonomi helt distinkt från den inbäddade ekonomin, medan andra framhåller Polanyis syn på marknadssamhället som ett positionsskifte i relationen av inbäddning mellan det ekonomiska och sociala (se Peck, 2016).

en fråga som enligt kritiken ofta har fallit bort, vilket har fört fokus bortifrån de politisk-ekonomiska (makro)förändringar som omformat den kontext i vilken sociala relationer etableras (Beckert, 2007).

4.1. Institutionell marknadskontext

Polanyis konstaterande att marknadsekonomin är en inrättad eller institutionaliserad process (Polanyi, 1944/2012, s. 69; 1957/1992) är dock relevant för en konceptualisering av RMAiV eftersom det tydliggör att individens beteende delvis är ett resultat av de explicita och implicita regler som inrättas externt (Polanyi, 1944/2012; Scott & Weiskopf, 2008; Cangiani, 2011; Edvardsson m.fl., 2014). Forskare har ingen enhetlig definition av institutioner. Graebner och Ghorbani (2019, s. 26) har dock argumenterat för att de allra flesta är överens om att institutioner är ”kodifierbara system av sociala strukturer (särskilt normer och regler) som leder till en tendens hos människor att agera på specifika sätt”. Forskare har också framhållit att institutioner präglas av kognitiva strukturer, alltså hur individer hanterar information genom olika mentala processer (Heidenreich, 2012; Edvardsson m.fl., 2014). Ur detta perspektiv kan det politiska inrättandet av marknadsekonomiska förhållanden ses som ett sätt att stimulera tendenser till individuellt agerande i enlighet med en viss logik. Det politiska inrättandet av kvasimarknadsförhållanden försätter individer i en viss kontext där de navigerar sin verklighet. *Risk*, *hot mot personlig kontroll* och *motvillig lydnad* är utfall som pekar på en och samma sak, nämligen att anpassning sker genom olika former av respons på inrättade marknadsförhållanden. Detta har jag ovan beskrivit som ”anpassning under tvingande omständigheter”.

4.1.1. Valfrihetssystemets begränsningar

Eftersom responsibilisering är inbäddad i institutionella förhållanden kommer dess uttryck variera beroende på hur de institutionella förhållandena ser ut. Individer kommer att stimuleras till att anpassa sig på särskilda sätt, exempelvis beroende på regler och lagar. Med inrättandet av kvasimarknader tar de tvingande omständigheterna, i deras mest uppenbara uttryck, formen av en uppsättning konsumentval. Brukare (eller deras proxys) responsibiliseras som välfärdskonsumenter genom att hänvisas till den uppsättning val som uppstår som ett resultat av offentlig institutionell styrning (jfr. Larson & Stone, 2015; Anderson m.fl. 2016). Sällan har de enskilda konsumenterna något betydelsefullt

inflytande över valuppsättningen (Hohnen & Hjort, 2009; Schwarzkopf, 2011; Tadajewski, 2018). Brukare kan därför ”tvingas in i en position av responsibiliserade agenter som ‘väljer’ bland tjänster de har knapphändig kontroll över” (Fotaki, 2011, s. 937). Följaktligen blir autonomi och självbestämmande ett krav tillika ett mål att uppnå inom dessa strukturella begränsningar (Kemshall, 2010). Dessa valfrihetssystematiska begränsningar som reflekterar Polanyis idéer om marknadsekonomin som inrättad kan kopplas till tidigare konceptualiseringar av begränsande valmöjligheter, såsom ”valagenda” (Bauman, 1999, se Hohnen & Hjort, 2009) och ”makroval”, det vill säga val som är kulturella, sociala och politiska snarare än ekonomiska och psykologiska och som dikteras av personer eller grupper som inte nödvändigtvis påverkas av valen (Dholakia m.fl., 2018).[53] I all sin enkelhet kan valfrihetssystemens inbäddade responsibiliseringsprocess i ett första steg beskrivas enligt följande:

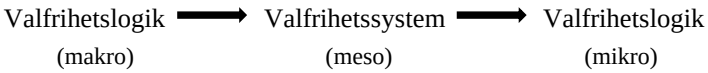
Valfrihetslogik	⟶	Valfrihetssystem
(makro/politisk/kulturell)		(meso/politisk)

I polanyiansk anda påpekar Dholakia m.fl. (2018) att organiserandet av ett socialt förhållande (såsom personlig assistans) i termer av valfrihet och konsumentval handlar om att transformera sådana förhållanden till ett ekonomiskt transaktionsmässigt utbyte. Alternativa makroval trängs ut genom de kulturella och politiska makroval som sätter i rullning en process där sociala insatser inrättas efter marknadsekonomiska ideal. Om den nyliberala marknadsideologins frihetslöften är en spegling av fenomenets kulturella inbäddning så är organiserandet av välfärdstjänster enligt en valfrihetslogik en spegling av dess politiska inbäddning, som i sig utgör en avgränsning. Dholakia m.fl. (2018, s. 344) invänder mot idén att marknaden erbjuder ”äkta valfrihet” och representerar den sanna vägen mot frihet. I kontrast menar de att ”begränsandet av frihet till en enda källa är, per definition, en begränsning” (se även Dholakia & Dholakia, 1985; Tadajewski, 2010).

Valfrihetslogiken ligger både till grund för det makroval som inrättandet av valfrihetssystem innebär och skapar ett institutionellt tryck på aktörer inom systemet att agera i enlighet med denna logik (jfr. Zukin & DiMaggio, 1990). Genom inrättandet av kvasimarknader och allokerandet av offentliga resurser till valfrihetssystem stimuleras aktörer att agera i linje med ekonomiska incitament

[53] Makroval tycks enligt Dholakia m.fl. (2018) inrymma såväl politiska system som de mer politiska effekterna av vardagliga konsumtionsval. Häri syftar begreppet på det föregående.

och valfrihetslogiken. Möjligheten att göra vinst syftar till att göra sektorn attraktiv för vinstintresserade aktörer. För välfärdskonsumenter medför detta en förväntan på dem att utöva ansvar genom att med hjälp av sin valfrihet driva vinstorienterade aktörer mot ökad konkurrens för att på bästa sätt uppfylla konsumenternas behov och skapa effektivitet och kvalitet i välfärden. Enskilda individer har i egenskap av att vara välfärdskonsumenter föga inflytande över hur denna inbäddningsprocess tar form, utan behöver framför allt anpassa sig till den för att uppnå sina mål.



Samtidigt som valfrihetslogiken inte definierar allt som sker mellan olika aktörer inom valfrihetssystemen (sociala relationer finns inbäddade i systemet) så skapar den ett institutionellt responsibiliseringstryck. Valfrihetslogiken går ut på att stärka betydelsen av det individuella valet. Motiverade av de framtida konsekvenserna av det egna valet stimuleras välfärdskonsumenter att agera mer aktivt och självcentrerat. De förväntas ha förmåga att anpassa sig till den inrättade incitamentsstrukturen och kanalisera det medföljande ansvaret genom sitt konsumtionsval (Anderson m.fl., 2016). Den förmåga eller kapacitet (inklusive motivation) individen besitter att utkräva ansvar via sina konsumtionsval och sin valfrihet är därför avgörande för att individens behov ska tillgodoses enligt de inrättade institutionella förhållandena. Som alla institutionella kontexter har valfrihetslogiken dock vissa begränsningar—inte minst kognitiva (Edvardsson m.fl., 2014)—som påverkar hur välfärdskonsumenter tillfredsställer sina behov inom dessa system. Nedan beskriver jag ett par av dessa begränsningar som framgår av tidigare konsumentforskning.

4.1.2. Valfrihetslogikens begränsningar

Givet att valfrihetssystem inrättas som medlet för brukare att tillfredsställa sina (assistans)behov kommer de begränsningar som präglar systemet att påverka hur responsibiliserade individer hanterar det ansvar som överförs på dem. Dessa begränsningar kan framför allt förstås genom betraktandet av förhållandet mellan individens kapacitet och systemets struktur (Thaler & Sunstein, 2003; Botti & Iyengar, 2006; Botti & McGill, 2006; Thaler & Sunstein, 2008; Thaler m.fl., 2013; Chernev m.fl., 2015b; Mladenov m.fl., 2015; Anderson m.fl., 2016).

4.1.2.1. Brist på effektiva valmöjligheter

En förutsättning för att konsumenten ska kunna ta ansvar genom sin valfrihet på marknaden är att det finns ett betydelsefullt val. Detta är inte alltid fallet. Det har exempelvis poängterats att frånvaro av valmöjligheter i en marknadskontext kan vara lika påtaglig som deras närvaro (Dholakia & Dholakia, 1985; Tadajewski, 2010; Dholakia m.fl., 2018). Inom ramen för valfrihetssystem har detta observerats av Fotaki (2011, s. 944), som skriver följande:

> Teoretiska modeller, i vilka marknadens löfte om *empowerment* stimulerar brukare att agera som individualistiska konsumenter, har ännu inte underbyggts av empirisk forskning. På grund av diverse individuella hinder som begränsar deras möjlighet och vilja att välja bort lokala tjänster, har brukare av välfärdstjänster, till skillnad mot konsumenter, få verkliga möjligheter till utträde [...] och ställs *de facto* inför väldigt begränsade val.

Fotaki gör en distinktion mellan konsumenter och responsibiliserade brukare, vilket skiljer sig från vad som här avses med termen konsumenter.[54] Poängen är emellertid att välfärdskonsumenter knappast kan utträda från kvasimarknader och att de ofta ställs inför begränsade val som inte erbjuder dem effektiv möjlighet att ta ansvar, i vad mån ansvar syftar på att med hjälp av sina konsumtionsval kvalitetssäkra välfärden för sig själva och andra (Strandberg, 2013; Hjort & Panican, 2014). Enligt Schram (2018, s. 314) tvingas välfärdskonsumenter ofta in i ett system av ”falsk” valfrihet när de ombeds välja bland ett fåtal undermåliga alternativ i försök att instifta ”nyliberalismens huvudprincip” att var och en måste ta personligt ansvar för sina egna val. Under sådana förhållanden blir valfrihet lätt en meningslös gest (Schram, 2018; Dholakia m.fl., 2018). Responsibilisering under dessa förhållanden innebär i

[54] Fotaki menar att brukare som ”responsibiliserade agenter”, till skillnad från ”konsumenter”, saknar möjlighet att välja bort vissa tjänster (se s. 945). Hon drar på så vis en hård gräns mellan konventionella marknader och välfärdsmarknader. Den kvalifikation hon fäster vid konsumentbegreppet innebär ett implicit tillstyrkande av nyliberalismens idealiserade valfrihetsbegrepp, eftersom resonemanget förbiser de begränsningar som karaktäriserar konsumtionsval generellt. Implikationen är att konsumenter vistas på effektiva marknader, medan andra, misslyckade marknadsförsök producerar ”responsibiliserade agenter”. Förvisso har jag själv i tidigare delar av avhandlingen gjort precis samma distinktion mellan konventionella marknader och välfärdens kvasimarknader—d.v.s.. att konsumentens möjlighet att helt och hållet välja bort tjänster skiljer de båda domänerna åt. Men detta är framför allt en förklaring till varför responsibilisering potentiellt kan förstås som en form av regerandekomplex inom konsumtionskulturen, men inte inom välfärdsmarknader. Båda domäner har organiserats enligt marknadsmässiga principer med konsekvensen att ansvar individualiseras genom konsumtionsval och ”valfrihet”.

praktiken att brukare överges åt sina val, med risk för negativa konsekvenser för det individuella välbefinnandet (Botti & Iyengar, 2004; Clarke, 2005).

4.1.2.2. Valstress och andra passiverande mekanismer

Begränsningar förekommer även när utbudet är stort och varierat (pluralistiskt), ibland just på grund av att utbudet är stort och varierat. Konsumenter kan under vissa omständigheter drabbas av något som forskare i konsumentpsykologi kallar *choice overload*, ledigt översatt här till ”valstress” (Iyengar & Lepper, 2000; Botti & Iyengar, 2006; Chernev m.fl., 2015).[55] En utgångspunkt i konventionell ekonomisk teori har varit att fler val ger konsumenten fler alternativ och därmed större möjligheter att nå sina mål. Uppsättningen valmöjligheter kan därför aldrig bli för stor. Denna tes är grundad i en övertygelse att (rationella) konsumenter upphör med sitt sökande efter fler och bättre alternativ när ”kostnaden” för sökandet överstiger dess marginalnytta. Implikationen av denna övertygelse är att konsumenten alltid tjänar på (eller i vart fall inte påverkas negativt av) att så många alternativ som möjligt tillgängliggörs (Botti & Iyengar, 2006). Sett ur detta perspektiv skulle kanaliseringen av ansvar genom konsumtionsvalet underlättas av en marknad med ett stort antal diversifierade aktörer. Även om människor generellt uttrycker en positiv syn på möjligheten att få göra ett eget val tyder konsumentpsykologiska insikter på att det inte stämmer att den möjligheten alltid är till deras fördel.

Först och främst är det i ekonomisk psykologi och beteendeekonomi väl etablerat att människans kognitiva kapacitet är begränsad och att beslut ofta sker med hjälp av tumregler, så kallade heuristiker, snarare än optimering och nyttomaximering (Simon, 1957; Kahneman & Tversky, 1979; 1982). ”Mentala genvägar” tjänar en viktig funktion för att undvika mental påfrestning men kan leda till vad konventionell ekonomisk teori skulle beskriva som suboptimala lösningar, till exempel att initial (sök)information får oproportionerligt stort inflytande (*anchoring*) och att konsumenter tenderar att nöja sig med något som är ”tillräckligt” bra (*satisficing*). Dessutom präglas människors ekonomiska beteende av systematiska feltänk (*bias*), alltså förutsebara avvikelser från rationellt ekonomiskt tänkande. Ett av de mest kända exemplen är ”förlustaversion”, vilket syftar på att människor generellt förväntar sig större skada av förlust än nytta av förvärv (Kahneman m.fl., 1991; Tversky & Kahneman, 1992). Förlustaversion har påvisats i olika experiment bland annat

[55] Enligt svenska psykologiförbundets psykologiguide saknas svensk översättning (Psykologiguiden, 2020).

genom en tendens hos deltagarna att undvika risk när de väljer mellan en säker vinst och en osäker större vinst. När de i stället tvingas välja mellan en säker förlust och en större (osäker) förlust söker de högre risker för att undvika den säkra förlusten (Kahneman & Tversky, 1979; 1982). Detta har lett till idén om att människor tenderar att värdera något de har just på grund av att de har det i sin besittning och kan förlora det, vilket har demonstrerats i många efterföljande experiment (Kahneman m.fl., 1991; Tversky & Kahneman, 1992; Rozin & Royzman, 2001; Dean m.fl., 2017). Förlustaversion har kopplats samman med andra ekonomisk-psykologiska fenomen såsom ”*status quo bias*” och ”*sunk cost fallacy*” (Samuelson & Zeckhauser, 1988; Thaler & Johnson, 1990; Kahneman m.fl., 1991; Dean m.fl., 2017).[56] Gemensamt för dessa är att de leder individen mot en slags spårbundenhet och kan ge upphov till passivitet (se t.ex. Polites & Karahanna, 2012; Marzilli Ericson, 2014; Cui m.fl., 2020). Det är alltså fel att utgå från att individer är benägna att nyttomaximera som rationella konsumenter inom valfrihetssystem. Att konsumenter alltid skulle tjäna på en pluralistisk valuppsättning kan emellertid vara synnerligen missvisande.

Medan heuristiker och systematiska feltänk kan påverka konsumenter oavsett hur valuppsättningen ser ut, kan valuppsättningar med alltför stor mångfald ha en särskilt skadlig effekt på det subjektiva såväl som det objektiva välbefinnandet på grund av valstress. Valstress kan orsaka passivitet genom valuppskjutande och valundvikande. Det kan även leda till osäkerhet, ångerkänslor och sämre tillfredsställelse med valet (Iyengar & Lepper, 2000; Botti & Iyengar, 2006; Botti & McGill, 2006; Chernev m.fl., 2015b). Valfrihet i vardagen (t.ex. att patienten på ett vårdhem får bestämma möbleringen av ett rum eller vilken film som ska visas) har generellt visat sig spela en viktig roll för individers välbefinnande och hälsotillstånd (Botti & McGill, 2006; Caldwell, 2007; Kastberg, 2010). Det är mer komplexa val (t.ex. sådana som välfärdskonsumenter ibland tvingas göra när de ska välja anordnare eller behandlingsplan) som kan ha en negativ effekt på välbefinnande och leda till suboptimala utfall (Iyengar & Lepper, 2000; Botti & Iyengar, 2006, Botti & McGill, 2006; Botti m.fl., 2009). Fler alternativ behöver alltså inte leda till större välbefinnande, enligt denna forskning. I en meta-analys identifierade Chernev m.fl. (2015b) fyra faktorer som reglerar valstress: valuppsättningens komplexitet, beslutsfattandets svårighetsgrad, preferensosäkerhet (att man inte har klart för sig vad man letar efter) och målet med valet (t.ex. hur mycket tid och ansträngning

[56] *Sunk cost fallacy* syftar på en tankefälla som kan drabba individer där värdet i en investering (i tid, energi, pengar etc.) gått förlorat. För att få ut något av sin (förlorade) investering väljer individen, som ett resultat av detta feltänk, att göra ytterligare uppoffringar.

konsumenten kan och vill ägna åt sökandet). Komplexitet kring hur de olika alternativen förhåller sig till varandra, på vilka olika sätt de skiljer sig från varandra och vad som förgås i samband med valet, preferensosäkerhet samt en ovilja att lägga för mycket kraft på sitt konsumtionsval är indikatorer på en valsituation som blir mentalt påfrestande och får negativa konsekvenser för konsumenten (valstress) (Botti & Iyengar, 2006; Chernev m.fl., 2015b). I stora drag bekräftade meta-analysen Botti och McGills (2006, s. 219) tidigare slutsats att

> om signifikanta skillnader mellan valalternativen är svåra att urskilja på grund av konkurrensparitet på mogna marknader, ökad produktkomplexitet eller konsumenternas oförmåga att undersöka alternativen, behöver tillhandahållandet och utövandet av val inte leda till ökad tillfredställelse bland konsumenter.

Vid alltför påfrestande valuppsättningar, med för komplexa produkter eller för många alternativ i en komplex miljö, kan konsumenter hindras från att byta tjänst eller produkt. Valstress kan med andra ord pressa konsumenter till att nöja sig med ett val som de egentligen är missnöjda med (Botti & Iyengar, 2006). Valfriheten kan då få särskilt negativa konsekvenser eftersom experimentella studier har visat att väljandet i sig ökar känslan av personligt ansvar för beslutet och dess konsekvenser, speciellt när utfallet är negativt (Kahneman & Tversky, 1982; Botti & Iyengar, 2004; Botti & McGill, 2006). När brukare ombeds att göra val och anpassa sig till responsibiliseringsideal men saknar förmågan att göra det på grund av ”strukturella spänningar inom ett servicesystem” förstärkts självförskyllan (Anderson m.fl., 2016, s. 264).

En annan möjlig konsekvens av valstressens passiverande effekt är kognitiv dissonans, alltså att en individs övertygelser kolliderar med individens egna beteende eller andra övertygelser. Enligt dissonansteorin kommer en individ som upplever oförmåga att ändra en oönskad situation att försöka förlika sig med sin situation genom att ändra sin uppfattning. På så vis kan dissonansen potentiellt modereras eller försvinna (Festinger, 1957). Detta kan leda till en mer positiv syn på varor och tjänster som inte motsvarar konsumentens ändamål (jfr. Goethals, 1992; Kitayama m.fl., 2013; Knight m.fl., 2014; Kokkoris & Kühnen, 2015; Zwebner & Schrift, 2020). Om valstress hindrar konsumenter från att göra ett betydelsefullt val kan alltså passiviteten cementeras genom denna mekanism. Enligt dissonansteori beror detta dock på möjligheten att rationalisera de tillkortakommanden som skapar dissonansen. Eftersom konsumentval (inte minst inom välfärdens valfrihetssystem) ofta handlar om att välja sociala relationer och således en *social* verklighet med element av tvetydighet, kan det utrymme skapas

som gör det möjligt för individen att ändra sin uppfattning om verkligheten (jfr. Festinger, 1957, s. 10, 27-28, 198-200).

Uppfattningen av tillkortakommanden vid utförandet av en tjänst kan med andra ord modereras av oklara informationsförhållanden, vilket kan påverka i två riktningar. Dels i form av en mer gynnsam inställning till den nuvarande situationen, dels i form av en mer ogynnsam syn på vad alternativen kan innehålla. Samtidigt som detta kan öka den uttryckta tillfredsställelsen är implikationen att konsumenter förlikar sig med negativa eller suboptimala omständigheter och passiveras i sin konsumentroll.

Vad denna och övriga begränsningar i valfrihetslogiken tyder på är att konsumenter under vissa förhållanden saknar kapacitet att agera oberoende och ta ansvar för sin situation och sina behov med hjälp av konsumtionsval. Valfrihetslogiken erbjuder inte sådana möjligheter när valmöjligheterna är för få och meningslösa men inte heller när de är för många och komplexa. Risken är att allokeringen av offentliga resurser via valfrihetssystem då misslyckas att ge konsumenter effektiva medel för att tillgodose sina behov och att de stället erhåller ett sämre stöd. Möjligtvis kan individer förlika sig med denna verklighet kognitivt men får samtidigt leva med passiveringens rent praktiska konsekvenser.

4.1.2.3. Korrigerande mekanismer och deras begränsningar

Dessa potentiella brister anses emellertid kunna korrigeras. Valuppsättningen eller ”valarkitekturen” kan konstrueras så att den blir hanterbar för konsumenter och därmed kan valfrihetens negativa konsekvenser huvudsakligen undvikas (se Iyengar & Lepper, 2000; Thaler & Sunstein, 2003; Botti & Iyengar, 2006; Botti & McGills, 2006; Thaler m.fl., 2013; Thaler & Sunstein, 2009; Sunstein, 2015). I stället för självförskyllan eller förlikning med negativa utfall som kan följa av valstress och systematiska feltänk påstås olika ingrepp i valuppsättningen möjliggöra en gynnsam konsumentstyrd kvasimarknad. Till exempel kan myndigheter, i rollen som valarkitekter, styra individer mot att göra *rätt* beslut genom ”puffar” (*nudges*) (Thaler & Sunstein, 2003; 2009; Thaler m.fl., 2013; Almqvist, 2018). Puffar sker genom att valfrihetskontexten planeras till fördel för individers förment rationella önskan, till exempel att leva hälsosamt (Thaler m.fl., 2013; van de Poel & Fahlquist, 2013).[57] Den formella valfriheten behålls samtidigt som individer puffas i olika riktningar genom ”beteendetekniker”

[57] Se Vallier (2016) för en upplysande kritik av detta.

grundade i insikter om hur det omedvetna påverkar beslutsprocesser (Peeters, 2019).

Det förmodligen vanligaste exemplet på en puff inom valfrihetssystem är förvalsalternativ. Förvalsalternativ innebär att om välfärdskonsumenten själv står över möjligheten till ett aktivt val blir de tilldelade någon av de aktörer som erbjuder sina tjänster inom valfrihetssystemet. Enligt forskarna kan detta vara en lösning för konsumenter med preferensosäkerhet om det kompletteras med information om möjligheten att göra ett aktivt val (Botti & Iyengar, 2006; Thaler & Sunstein, 2009; Sunstein, 2015). För konsumenter som har klart för sig vad det är de vill få ut av sitt val föreslås i stället inrättandet av flerstegsval, där konsumenter väljer bland alternativ som är fördelade över olika kategorier. På så vis kan valuppsättningen förtydligas och preferensmatchning förenklas (Botti & Iyengar, 2006).

Tanken med dessa förslag på ingrepp är att hjälpa konsumenter undvika negativa psykologiska reaktioner och utfall som kan uppstå när konsumenter står inför komplicerade val eller upplever att de gjort ett dåligt val och på grund av exempelvis valstress inte förmår att välja eller byta anordnare. De är ämnade att öka konsumenters förmåga att agera i led med en valfrihetslogik för att utkräva ansvar av anordnare. Det är dock oklart om och på vilket sätt sådana ingrepp i valarkitekturen kan överkomma det faktum att en responsibiliseringsstruktur i slutändan placerar ansvaret för ett visst utfall på konsumenten och dennes val. Dholakhia m.fl. (2018) kritiserar dessa lösningar för att de syftar till att fullkomna en responsibiliserande valfrihetslogik som var själva anledningen till den valstress som forskarna observerat i experiment (se även Leonard, 2008; Crawshaw, 2013; Vallier, 2016; Hutchinson & Holdsworth, 2019). Trots eventuella interventioner faller ansvaret till syvende och sist på individens skyldighet att välja rätt. Manipulerad valfrihet är statens medel för att hantera och undvika misslyckanden framkallade av valfrihetssystem utan att frånta individen det yttersta ansvaret. Likt interventionistisk responsibilisering (avsnitt 3.4.1.) kan dessa ”interventioner på avstånd” cementera bilden av individen som ytterst ansvarig (jfr. Crawshaw, 2013; Giesler & Veresiu, 2014; Hutchinson & Holdsworth, 2019; Peeters, 2019).

Sådana lösningar kan alltså bidra till att legitimera en responsibilisingsprocess där risken att inte ta tillräckligt stor hänsyn till valfrihetslogikens krav är ständigt närvarande. Till exempel tenderar forskning kring stödsystem för brukarval (i vad mån de existerar) att visa att de inte fyller sin avsedda funktion. Kastberg (2010, s. 75) menar att biståndsbedömare, läkare och syokonsulenter som erbjuder individstöd i valsituationer i själva verket inte

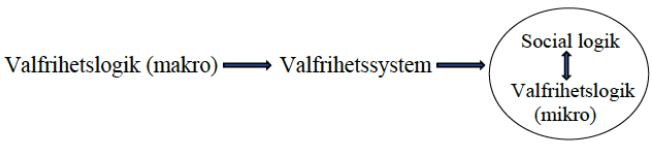
gör någon större skillnad, bland annat för att de upplever ett krav på att förhålla sig ”konkurrensneutrala”.

Vidare är det väl etablerat att förvalsalternativ (vilket är det mer ingripande förslaget för att undvika valstress) ofta leder till passivitet på grund av *status quo bias* (Samuelson & Zeckhauser, 1988; Botti & Iyengar, 2006; Dean m.fl., 2017). För brukare av omsorgstjänster innebär det att de blir kvar hos den anordnare som de har tilldelats. Välfärdsforskning visar dock att sådan passivitet även drabbar många konsumenter som gör ett aktivt val vid inträdet på kvasimarknaden (Katzin, 2014; Dunér m.fl., 2019). En avgörande fråga som dessa korrigeringar inte ger ett svar på är således vad som händer efter det initiala valet. Detta är i synnerhet viktigt för sociala omsorgssektorer som personlig assistans där relationsmässiga faktorer (t.ex. lojalitet) kan påverka valet och möjligheten att byta utförare (Hirschman, 1970/2008; Cui m.fl., 2020). Medan flerstegsval och andra stödsystem kan förtydliga valuppsättningen är det högst osäkert om de har potential att överkomma de hinder som förlustaversion, kognitiv dissonans och valstress kan orsaka. Med andra ord är det inte uppenbart att försök att fullkomna valfrihetslogiken effektivt motverkar de tillkortakommanden som uppmärksammats. Till sist bör man även komma ihåg att i vad mån dessa lösningar kan anses utmana etableringsfriheten och mångfald i välfärden utmanar de samtidigt prevalenta politiska uppfattningar (Botti m.fl., 2009). Som beskrevs i inledningskapitlet av denna avhandling går trenden mot ett utökande av valfrihetssystem.

Med beaktande av dessa frågetecken är den konsumentpsykologiska forskningens främsta bidrag till denna teoretiska inramning dess insikter om valfrihetslogikens begränsningar. Eftersom inrättandet av kvasimarknader innebär en överföring av ansvar på individen synliggör denna forskning att det handlar om en process som medför vissa konsekvenser för möjligheten att kanalisera det ansvaret genom en valfrihetslogik. Medan konsumenter förväntas utöva sin valfrihet genom att straffa de anordnare som erbjuder undermålig service (Granovetter, 1988; Kastberg, 2010; Schwarzkopf, 2011; Zafirovski, 2018) är den andra änden av resonemanget att konsumenter riskerar att straffas om de inte utövar denna valfrihet och håller anordnare till svars för ineffektivitet och låg kvalitet (Marzilli Ericson, 2014).

När välfärdskonsumenters kapacitet att anpassa sig till valfrihetslogiken inte räcker till behöver de hitta utvägar ut ur denna institutionella logik om de ska undvika sin förment självförvållade bestraffning. Sådan frånkoppling av valfrihetslogiken kan ske om anordnare, som institutionella aktörer, tillämpar en annan logik än den som staten riktar institutionellt stöd för (jfr. Granovetter,

2005). Det kan också ske om uppfyllandet av välfärdsbehoven hanteras utanför sektorns institutionella ramar, till exempel genom informellt arbete som anhöriga utför. Mot bakgrund av detta stimulerar de konsumentpsykologiska insikterna ett fokus på relationen mellan individen och de responsibiliserande institutionella förhållanden som inrättas samt individens möjligheter att utifrån sociala relationer avhjälpa sina problem (jfr. Tadajewski, 2010; Anderson m.fl., 2016). Responsibilisering genom inrättandet av valfrihetssystem blir därför en fråga som bör utvidgas till hur valfrihetslogiken kan kompletteras, förenas eller krocka med alternativa, sociala, logiker och vilka uttryck detta tar sig i praktiken, snarare än begränsas till hur responsibilisering effektueras eller inte genom en valfrihetslogik. För återknyta till illustrationerna ovan kan detta uttryckas på följande vis:



Valuppsättningen utgör valfrihetssystemets yttre gränser. Även om inrättandet av systemet utgår från en valfrihetslogik är denna logik inte nödvändigtvis uttömmande för de möjligheter som systemet erbjuder välfärdskonsumenten att ta ansvar för sina behov.

4.2. Social kontext

Inrättandet av en valfrihetslogik väcker frågor om hur konsumenter kanaliserar sitt ansvar via sin valfrihet. Vad insikterna om valfrihetslogikens begränsningar gör är att föra frågan om responsibilisering in i en bredare kontext. Kan den institutionella logiken modereras av andra logiker som reglerar den sociala kontext som responsibilisering sker i? I vilken mån blir detta aktuellt och vad innebär det för individens möjligheter att hantera sitt ansvar inom valfrihetssysemet?

Utifrån ett inbäddningsperspektiv är det naturligt att begrunda marknader som präglade av sociala snarare än rent ekonomiska relationer. I den nya ekonomiska sociologins syn består marknader av aktörer som är ”inbäddade i sociala strukturer vilka i sin tur formar relationella konstellationer och värdeskapande processer” (se Laud m.fl., 2015, s. 509; Granovetter, 1985; Lie, 1991; Krippner, 2001; Granovetter, 2005). Snarare än atomistiska enheter med

strängt säregna intressen är ekonomiska aktiviteter inbäddade i nätverk bestående av sociala relationer (Granovetter, 1985; 2005).

Hirschman (1982) menar att de flesta ekonomer medvetet förbisett detta sociologiska perspektiv i sökandet efter kvantitativ precision och vetenskapligt skimmer, vilket urholkat dess förklarande kraft av hur marknader fungerar i verkligheten (se även Polanyi, 1957/1992). I de konventionella nationalekonomiska modellerna, skriver Hirschman (1982, s. 1473), ”finns inget utrymme för köpslående, förhandling, protester eller ömsesidiga justeringar och de många olika parterna i kontraktssituationer behöver inte ingå i återkommande eller fortlöpande relationer som skulle göra dem väl bekanta med varandra”. Implikationen är att människans sociala egenskaper i stort har lämnats utanför den ekonomiska analys som välfärdens marknadsanpassning kan betraktas som ett resultat av. Inbäddningsbegreppet kan ses som en motvikt till detta och likaledes som ett försök till en mer empiriskt grundad förståelse för hur marknader fungerar. Detta är något som också har saknats i mycket av responsibiliseringslitteraturen (Trnka & Trundle, 2014; Frericks & Höppner, 2019a).

4.2.1. Konkurrerande ansvar

På senare tid har dock Trnka och Trundle (2014, 2017) argumenterat för att individer inte responsibiliseras på det vis som nyliberal diskurs antyder. De menar att relationer inom vård-och omsorgssektorn inte kan reduceras till en transaktion med en enkel och tydlig ansvarsfördelning mellan parterna. Tvärtom är brukare och anordnare ofta inbäddade i omsorgsförhållanden (*relationships of care*). Dessa kan präglas av enkelriktade såväl som ömsesidiga beroenden och erkännanden vilka nyliberal retorik tenderar att tona ner (Trnka & Trundle, 2017). Omsorgsförhållanden, som reflekterar Mols (2008) ”omsorgslogik”, bygger på erkännande och handlingar motiverade av ett engagemang kring *andras* välgång. En sådan syn på valfrihetssystem skiljer sig från hur de moderna välfärdssubjekten framställs som responsibiliserade, autonoma och oberoende subjekt som med hjälp av en valfrihetslogik bevakar sina intressen.

För välfärdskonsumenter kan omsorgslogiken och andra sociala logiker som figurerar inom valfrihetssystem innebära en möjlighet till frånkoppling av valfrihetslogiken. Exempelvis kan vårdpersonal prioritera en ”professionell omsorgslogik” där expertbedömningar prioriteras före valfrihetslogiken i patientens vårdintresse (Mol, 2008; Molterer m.fl., 2020). För den enskilda patienten kan det innebära att hennes individuella vårdbehov nedprioriteras

genom en professionell bedömning som inte tar hänsyn till hennes *upplevda* behov. Medan hälso-och sjukvårdslagen anger att patienter med störst medicinska behov ska ges prioritet säger lagen om utbud och efterfrågan något annat (Bro, 2018, oktober). Naturligtvis behöver patienter inte straffa anordnare på grund av dessa prioriteringar utan kan själva svara med en social logik grundad i ömsesidighet, genom att just acceptera en resursfördelning som grundar sig på medicinska behov.

En annan variant, med en troligtvis större relevans för den avprofessionaliserade personliga assistansen, är tillämpningen av vad som i litteraturen kallas ”relationell omsorgslogik”. Den relationella omsorgslogiken innebär en form av omsorg som bottnar i en empatisk förståelse för andras situation. Denna kan tidvis bryta mot rådande institutionella logiker (Askheim, 2003b; Mol, 2008; Graham, 2015; Trnka & Trundle, 2017; Molterer m.fl., 2020; Martin m.fl., 2020). Inom sjukvårds-, omsorgs- och välfärdssektorerna ställs individer ofta inför multipla ansvarsroller eller logiker. En del av dessa står i kontrast till den valfrihetslogik som karaktäriserar de nyliberala program som responsibiliseringsforskare ofta har avgränsat sig till (Freeman & Napier, 2009; Trnka & Trundle, 2014; Juhila m.fl., 2016). Trnka och Trundle (2014, 2017) beskriver dessa som ”konkurrerande ansvar”. En relevant konceptualisering av ansvar och responsibilisering tar, enligt dem, hänsyn till de övriga sociala band, förpliktelser, skyldigheter och ömsesidigheter som *krockar eller förenas* med det självansvar som tillskrivs responsibiliserade subjekt (se Trnka & Trundle, 2014, s. 141). En analys av hur responsibiliseringens självansvar möjliggörs i praktiken kan därför inte godtyckligt reduceras till individuella handlingar, utan måste ta hänsyn till att individer är ”inbäddade i en institutionell miljö och social verklighet” (Frericks & Höppner, 2019a, s. 7).

Här är det viktigt att notera att den sociala verkligheten utgörs både av de sociala kontakter som uppstår som ett resultat av den ekonomiska transaktionen (mellan konsument/brukare och producent/anordnare) samt eventuellt berörda anhöriga och andra. Omsorgslogiken och andra sociala logiker som skiljer sig från valfrihetslogiken kan alltså få genomslag tack vare att ekonomiska transaktioner i välfärden är socialt inbäddade och tack vare informellt ansvarstagande. Troligtvis är dessa sammanvävda på ett komplext sätt. På gott och ont har båda varianter potential att avlasta den formalistiska valfrihetslogiken.[58] Informellt arbete som utförs av anhöriga—ett relativt vanligt

[58] Se t.ex. Granovetter (2005) för ett par exempel på när ekonomiska transaktionsförhållandens inbäddning i en social kontext kan vara till fördel respektive nackdel för konsumenten eller köparen.

fenomen inom omsorgssektorerna—tyder på en responsibilisering där självansvar utökas till att handla om individens närmaste krets. I sådana fall förenas responsibilisering med privata förpliktelser. Ett empiriskt exempel på denna förening utanför valfrihetssystem är framflyttandet av positioner för försörjningsansvar från det offentliga till familjen (se Frericks & Höppner, 2019b; se även Millar, 2019, s. 94). I den utvecklingen förenas den responsibilisering som sker (skiftandet av offentligt till privat finansieringsansvar) med mer personliga åtaganden (omsorg för nära anhöriga).

Det är inte osannolikt att informellt arbete i valfrihetssystem uppstår som ett resultat av en upplevd brist eller tillkortakommande med anordnarens service, även om så inte alltid är fallet. När det sker exponeras valfrihetslogikens begränsningar, eftersom ansträngningar att tillfredsställa behovet genom att hitta rätt anordnare ersätts med ansträngningar grundade i en social logik. Samtidigt som en sådan logik reflekterar valfrihetslogikens begränsningar kan den bidra till att förstärka dessa begränsningar eftersom den innebär en frånkoppling av valfrihetslogikens utträde som påtryckningsmekanism (jfr. Hirschman, 1970/2008). Det nödvändiga arbetet blir då utfört men inte (alltid) av anordnaren. Insikter om hur ett sådant ansvarsförhållande kan upprätthållas kräver insikter dels i de olika handlingsalternativ som den inrättade valfrihetslogiken ger välfärdskonsumenten, dels i hur relationen mellan konsumenten och anordnaren ser ut.

Medan sociala logiker inte *uppstår* på grund av valfrihetslogikens begränsningar är det uppenbart att *behovet* av dem uppstår av denna anledning. För att undgå både kostnaden av informellt arbete och att straffas genom en undermålig tjänst är konsumenten beroende av att anordnaren tillämpar en omsorgslogik. Detta innebär att anordnare utför en service av god kvalitet trots att de är införstådda med att detta inte är nödvändigt för att behålla kunden.[59] När konsumenten inte har möjlighet att framgångsrikt anpassa sig till valfrihetslogikens speciella krav framstår detta som en önskvärd situation eftersom konsumenten slipper att ensamt behöva bära kostnaden för att ordna med alternativa lösningar. Som jag nyss påpekade är det dock sannolikt att valfrihetslogiken och sociala logiker såsom omsorgslogiken är sammanvävda i servicerelationen på komplexa sätt.

[59] Informationsasymmetri kan också ha en frånkopplingseffekt på valfrihetslogiken. Eftersom en anordnare inte kan veta exakt vilken servicenivå som måste upprätthållas för att undvika kundernas sorti kan konsumenter som saknar effektiv möjlighet att tillämpa valfrihetslogiken dra viss nytta.

4.2.2. Resursintegrering och arbetande konsumenter

Tillämpningen av en omsorgslogik bäddar för en mer personlig relation mellan anordnare och välfärdskonsument, vilket kan fördunkla gränserna mellan de ekonomiska och sociala aspekterna av relationen. När de ekonomiska och sociala aspekterna flyter samman kan också gränsdragningen mellan produktion och konsumtion suddas ut. Anderson m.fl. (2016) menar att när valfrihetslogiken inte ger individen möjlighet att ta självansvar måste systemet anpassas så att anordnarens och välfärdskonsumentens resurser integreras med varandra i en värdesamskapande process (*value co-creation*). Detta är dock inte helt oproblematiskt i ett marknadsbaserat servicesystem eftersom det ställer högre krav på konsumenternas aktiva insats, vilket kan göra det ännu svårare för konsumenterna att ställa krav på att anordnaren (och inte konsumenten själv) säkerställer kvaliteten.

Värdesamskapande handlar bland annat om att involvera konsumenten från början i skapandet av värde snarare än att vara (aktiv väljare men) passiv mottagare av det värde som anordnaren skapar. Till skillnad från det konventionella ekonomiska perspektivet på värde som reflekteras i priset som bestäms i utbytet mellan köpare och säljare på marknaden (*exchange value*), betonas användningsvärdet (*value-in-use*). Således, i kontrast till att värdet skapas av producenten eller anordnaren och sedan överförs till konsumenten genom utbyte, har konsumenten en aktiv roll i det värde som *skapas* och *erfars* kontinuerligt beroende på hur och i vilka sammanhang konsumenter använder tjänsten eller varan (Prahalad & Ramaswamy, 2004; Vargo & Lusch, 2004, 2016). Detta förutsätter aktiva konsumenter, eftersom producenternas främsta roll är att ge förutsättningar åt konsumenterna att förverkliga ett potentiellt värde (Prahalad & Ramaswamy, 2004; Rieder & Voß, 2010; Ritzer & Jurgenson, 2010; Black & Veloutsou, 2017). Medan värdeskapandet sker i interaktionen mellan anordnaren, konsumenten och tjänsten eller varan (Prahalad & Ramaswamy, 2004; Vargo & Lusch, 2004; Echeverri & Skålén, 2011; Galvagno & Dalli, 2014) finns alltså en förväntan på konsumenten att aktivt bidra för att omvandla ett potentiellt värde till ett värde som faktiskt upplevs.

Kravet på en aktiv konsument i resursintegrering och värdesamskapande framgår inte minst av hur konsumenter beskrivs som medproducenter, prosumenter (producent-konsumenter) och arbetande konsumenter (Zwick m.fl., 2008; Ritzer & Jurgenson, 2010). I västvärlden arbetar konsumenter ofta på sätt som skiljer sig från hur det var förr och hur det är i många andra länder. Några exempel på detta är hur vi tankar våra bilar eller skannar in, betalar för och packar våra varor i matbutiken, hur vi hämtar vår egna mat och städar undan

efter oss i snabbmatsrestaurangen samt hur vi transporterar hem och monterar våra nyköpta möbler. I detta materiella arbete—som f.ö. kan ha mycket negativa effekter för personer med funktionsnedsättning (jfr. Beudaert, 2018)—kan konsumenter hoppas på ekonomisk kompensation för sitt arbete genom lägre priser. Konsumenter kan också involveras direkt i produktutvecklingsprocessens materiella och immateriella arbete. Ofta fokuserar forskningen på hur konsumenten, genom ett immateriellt arbete, aktivt infogar en social, affektiv och kulturell mening i konsumtionsprodukter (Cova & Dalli, 2009; Cova & Cova, 2012; Ritzer m.fl., 2012; Galvagno & Dalli, 2014).

Medan konsumenten ofta anses tjäna på resursintegrering då det egna bidraget till värdeskapandet tenderar att leda till ökad tillfredsställelse, är det ofta oklart för henne vilket ekonomiskt värde som hennes arbete bidrar till. Risken för ekonomisk exploatering är därför alltid närvarande vid värdesamskapande eftersom företag vill utnyttja det till egen fördel (Zwick m.fl., 2008; Cova m.fl., 2011; Cova m.fl., 2015). Konsumenter som arbetar och medproducerar går alltså ofta miste om ekonomisk kompensation för det ekonomiska värde de själva producerar (Zwick m.fl., 2008; Cova & Dalli, 2009; Ritzer & Jurgenson, 2010; Rieder & Voβ, 2010; 2013; Cova m.fl., 2015). Detta innebär att utöver kravet på konsumenter att aktivt integrera sina egna resurser för att bli tillfredsställda, behöver de vara vaksamma så att de inte utnyttjas.

När resursintegreringen eller värdesamskapandet präglas av flytande gränsdragningar finns en potentiell risk för att konsumenter som integrerar privata resurser i servicesystem utnyttjas av anordnare som överlåter uppgifter som egentligen ligger inom deras eget ansvarsområde. För att arbetande konsumenter ska undvika att bli exploaterade på detta sätt måste de kunna hålla isär de ekonomiska och sociala aspekterna av servicerelationen och identifiera det egna bidraget i den värdeskapande resursintegreringen. De måste alltså kunna förstå och värdera sitt eget bidrag i värdeskapandeprocessen, för att ha möjlighet att ställa högre motkrav på anordnaren och på så vis minska risken för exploatering av deras arbete för ekonomisk vinning.

Litteraturen om arbetande konsumenter tyder på svårigheter med detta. En fara inom valfrihetssystem är därför att konsumenten, i egenskap av medproducent, ser sig som ansvarig för kvaliteten och därför anstränger sig ännu mer för att kompensera för brister i anordnarens service, till exempel i form av ofrivilligt informellt arbete och anhörigarbete. Denna ensidiga frånkoppling av valfrihetslogiken kan alltså potentiellt leda konsumenter mot att arbeta hårdare och exploateras ännu mer, såvida inte anordnaren kompenserar med en avlastande omsorgslogik.

4.3. Forskningsfrågor

Syftet med detta kapitel har varit att peka på några av de potentiella nyckelområden för RMAiV som kan skönjas utifrån tidigare institutions- och konsumtionsrelaterad forskning. Detta har jag gjort genom att belysa ett par av de svårigheter som kan uppstå när valfrihetssystem inrättas för att möjliggöra för välfärdskonsumenter att ta självansvar. Jag har även indikerat potentiella utvägar.

Inbäddad responsibilisering beaktar först och främst hur individer tvingas att anpassa sig till den inrättade incitamentsstrukturen och hantera ansvar genom en valfrihetslogik. Detta väcker frågor om vilken kapacitet individerna besitter att ta ansvar för sig själva och sitt välbefinnande genom sin valfrihet, givet de förhållanden som inrättats (Anderson m.fl., 2016). En annan svårighet att ta hänsyn till är hur ansvaret hanteras när den kapaciteten brister och konsumenter inte har möjlighet att genomdriva förbättringar med hjälp av valfriheten. Detta är en fråga om hur den institutionella logiken balanseras med alternativa logiker inom servicerelationer men också anhörigrelationer. Mot bakgrund av dessa teoretiska resonemang och avhandlingens syfte *att utforska hur välfärdskonsumenter responsibiliseras genom marknadsanpassning och valfrihet*, har jag formulerat följande frågor som vägledning för den empiriska undersökningen av assistanssektorn:

Hur kan assistanssektorns marknadsanpassning förstås som en process av *inbäddad responsibilisering*?

I. Hur förmås brukare och deras proxys—*välfärdskonsumenterna*—att ta ansvar för det individuella behovet av personlig assistans?
II. Vilka krav ställs välfärdskonsumenterna inför när de ska hantera detta självansvar?
III. Hur använder de sin valfrihet för att hantera kraven?
IV. Vilka begränsningar präglar valfriheten i hanteringen av dessa krav?
V. Hur hanterar välfärdskonsumenterna valfrihetens begränsningar?

5. Metod

5.1. Grundad Teorimetod

I denna studie har jag använt mig av Grundad teori eller Grundad teorimetod (GTM) som forskningsstrategi. Som forskningsstrategi innebär GTM att både datainsamling och analys styrs av en särskild ansats som är förankrad i en induktiv-abduktiv eller en induktiv-deduktiv forskningstradition (Glaser & Strauss, 1967; Heath & Cowley, 2004; Reischertz, 2007; Thornberg & Charmaz, 2014). Induktion handlar om att teorier mer eller mindre framträder ur empiriska observationer. Medan ”ren” induktion ofta framställs som något omöjligt eftersom observationer är teori- eller konceptförankrade (se Perry & Jensen, 2001) samt att problemformuleringar bygger på logik snarare än ren observation (jfr. Thornberg & Charmaz, 2014), är målet med GTM en teoriframställning som så långt det är möjligt ska vara grundad i empiriska observationer. Målet är alltså inte att forskaren ska frigöra sig helt från förutfattade meningar (Martin & Turner, 1986) utan att hon i början av projektet ska vara inställd på att tämligen förutsättningslöst undersöka det empiriska fält som forskningsproblemet berör.

Bryant (2013) har skrivit en mycket klargörande text om GTM där missuppfattningar och centrala aspekter av GTM beskrivs. Enligt Bryant är det avgörande att forskaren är transparent med sina utgångspunkter. I de fall strategin inte har väglett projektet från start bör forskaren visa hur undersökningen har framskridit dessförinnan. Faktum är att även om GTM från början inte tillämpades explicit i detta avhandlingsprojekt överensstämmer metoden med hur undersökningen gick till i dessa tidiga stadier, till stor del tack vare ett tidigt misslyckat försök till en helt annan studie än den jag nu har genomfört. Tanken från början var att utifrån ett CSR-och performativitetsperspektiv undersöka frågor om sociala och ekonomiska avväganden inom assistanssektorn, med fokus på företags marknadsstrategier. Att rekrytera deltagare till den tilltänkta studien visade sig dock vara lättare sagt än gjort. På grund av misslyckade rekryteringsförsök övergavs företagsperspektivet och fokus skiftade till konsumenterna i assistanssektorn. Anledningen till att assistanssektorn förblev i fokus var dels att det hade gått en del tid under rekryteringsförsöken och att det skulle vara tidskrävande att arbeta fram ett helt nytt projektförslag. Assistanssektorns höga privatiseringsgrad samt att en del brukare erbjöds juridiskt stöd togs också som en indikator på något potentiellt intressant i hur välfärdsmarknader kan utvecklas, vilket utgjorde den

bredare inramningen för projektet. I och med skiftet mot ett konsumentperspektiv och bortifrån företagsperspektivet förlorade CSR- och performativitetsperspektivet till stor del sin relevans för den tilltänkta studien. När jag så småningom närmade mig studiens informanter befann jag mig därför i ett läge där jag saknade en litteraturbaserad teoretisk förankring. Jag var inte heller klar över hur det jag nu skulle undersöka skulle kunna kopplas till tidigare forskning på området, vilken jag i bästa fall hade ringa inblick i. Med GTM som strategi är detta ett utgångsläge att föredra. Eftersom GTM handlar om att bygga teori utifrån empiri kan forskningsproblemet med fördel grunda sig i empiri i stället för tidigare forskning (Bryant, 2013). De ingångsvärden jag tog med mig var en nyfikenhet kring juridikens roll i sektorn och en knappt märkbar förundran över valfrihet som en i vårt kollektiva medvetande för-givet-tagen företeelse. I vad mån jag själv hade anledning att ifrågasätta valfrihet som ett för-givet-taget eller oproblematiskt sätt att allokera resurser hade detta främst grundats i något mer tekniska aspekter. Jag syftar på frågor som rör mänskligt beslutsfattande som länge behandlats i bland annat marknadsföringsforskning och som visar hur konsumenters köpbeteenden påverkas av miljöpsykologiska faktorer. Jag såg inte någon självklar koppling mellan dessa insikter och min kvalitativa undersökning av assistanssektorn. Jag vill därför hävda att även om valfrihet långt senare skulle komma att aktualiseras som ett centralt begrepp för studien i samband med dess slutliga fokus på responsibilisering, var detta framför allt resultatet av en empiriskt grundad analys som tog en säregen utveckling.

När projektet skulle genomgå etikprövning under sommaren 2017 fanns således inte någon exakt frågeställning. I vår ansökan till etikprövningsnämnden angavs att studien utifrån ett brukarperspektiv skulle undersöka hur förhållandet mellan de enskilda brukarna och assistansbolagen formas av de olika processer som präglar sektorn. Detta vagt formulerade syfte grundades alltså i en förhållandevis blygsam förförståelse av sektorn. Snarare än att använda sektorn som ett fall för att studera en teori var denna förförståelse empiriskt grundad i för allmänheten tillgänglig information om assistanssektorn. Även om undersökningens ”ingångsvärden” närmast syftade till att fungera som inramning påverkade de, såvitt jag kan se, intervjuerna i mindre utsträckning än vad jag först hade föreställt mig när jag i etikprövningsansökan formulerade studiens preliminära syfte.

5.1.1. Semi-strukturerade intervjuer

I stället hände det ofta i början att informanterna ledde mig i nya riktningar mot sådant som jag tidigare varit helt ovetandes om. I något jag inte hade kunnat föreställa mig på förhand, öppnades jag för en sfär av erfarenheter från mötet med olika myndigheter såväl som de intrikata sätt som assistansen hanteras, förhandlas och organiseras av brukare och ställföreträdare. Detta var möjligt tack vare tillämpningen av semi-strukturerade djupintervjuer, en metod som i sin tur var möjlig tack vare att jag insåg att de ingångsvärden jag hade med mig inte nödvändigtvis skulle ha relevans i en empirisk kontext. Jag närmade mig alltså informanterna med en önskan att utforska deras erfarenheter, från ansökningsprocessen av assistans till processen kring valet och eventuella byten av anordnare.

Semi-strukturerade intervjuer innebär att frågor ställs på ett öppet sätt. Frågorna fungerar som diskussionsunderlag för ett samtal där informanten bestämmer innehållet utifrån de ramar som frågorna i sig innebär. På så vis kan informanterna prata om sina erfarenheter på ett mer fritt sätt än under strukturerade intervjuer där forskaren söker svar på specifika frågor med smalare fokus (Kajornboon, 2005; Czarniawska, 2014). Genom denna frihet är metoden tänkt att ge en möjlighet till en djupare förståelse för ett visst fenomen utifrån informanternas erfarenheter (Chang & Dawson, 2006) och lämpar sig därför för försök att förstå komplexa beteenden och situationer (Hatum et al., 2012).

Eftersom jag initialt inte hade genomfört någon litteraturstudie av brukares och ställföreträdares erfarenheter av assistans var semi-strukturerade intervjuer ett naturligt val. Brukarna var experterna, inte jag. Ett tecken på att resultatet är grundat i det empiriska materialet är att frågorna under intervjustudiens gång skiftade fokus, samtidigt som det är viktigt att påpeka att de efter tid gick mot att bli något mer strukturerade. Detta var ett resultat av vad som framkommit under tidigare intervjuer. Genom att ta del av expertinformanternas erfarenheter blir forskaren alltmer insatt, vilket gör det möjligt att precisera intervjuguiden enligt intressanta teman. Samtidigt som semi-strukturerade intervjuer kan bidra till att reducera eventuella *bias* eller förutfattade meningar som forskaren själv är omedveten om genom att öppna upp för nya aspekter kring fenomenet som undersöks (Vries, 2012), kan studien ledas i en viss riktning beroende på hur forskaren bemöter och tolkar svaren i och efter intervjun. Detta ställer krav på forskaren att hela tiden vara vaksam på sin egen roll i den kunskap som forskaren bygger upp i mötet med sina informanter.

Enligt Silverman (2003) präglas forskningsprocessen i intervjubaserade studier framför allt av att forskaren framställer (*manufactures*) data snarare än att

avtäcka olika fenomen som existerar i informanternas liv oberoende av mötet med forskaren. Detta sker genom en lång process; från det att forskaren börjar att arbeta med studiens design och avgränsning till genomförandet av den empiriska undersökningen är processen ”riggad”. Det stämmer såklart att alla empiriska undersökningar kräver en viss inramning, vilket påverkar resultatet av undersökningen. Dessutom måste forskaren ha respekt för de olika *bias* som präglar sociala situationer, även intervjusituationen. Trots att detta påkallar vaksamhet finns inte någon anledning att utgå från att informanterna är duperade och okritiskt accepterar eventuella föreställningar som forskaren har om fenomenet som studeras.

Att undvika på förhand bestämda kriterier som präglar strukturerade intervjuer är en av de mest betydelsefulla fördelarna med semi-strukturerade intervjuer (Rose, 1994). Det är den utforskande ansatsen som ger förutsättningar för att undvika att fastna i den fälla som Silverman menar präglar alla intervjustudier. Att kvalitativa intervjuer aktualiserar ”den centrala betydelsen av mänskliga interaktioner i kunskapsframställning” och för fokus mot forskningsdatans förankring i den sociala kontext som datainsamlingen äger rum (Kvale, 1996, s. 24), förändrar inte detta förhållande. Så länge forskaren är trogen metoden att ställa öppna frågor tills dess att tydliga mönster framträder i intervjumaterialet ger forskaren sig själv goda förutsättningar att vara reflexiv över de tolkningar som görs. Det handlar om att forskaren måste ställa sig själv frågan om hur en viss tolkning hänger ihop med det empiriska materialet, hur detta material hänger ihop med forskarens interaktion med informanten och hur forskarens eventuella förutfattade meningar, det vill säga *bias*, kan ha inverkat på detta. Forskaren måste till exempel låta sig bli överraskad (Alvesson & Kärreman, 2007).

Initialt innehöll intervjuguiden frågor i tre delar. Den första delen rörde bakgrundsfrågor med syfte att få insyn i informantens liv och dennes förhållande till assistanssektorn, bland annat genom frågor om vilka behov brukaren har och hur de insatser ser ut som är tänkta att tillgodose de behoven. Den andra delen rörde processen mot att erhålla assistans. I denna del innehöll intervjuguiden stödfrågor med fokus på informantens förhållande till anordnaren. Men tack vare informanternas utförliga berättelser om tiden före beviljandet av assistans kunde studien fånga en mer komplex verklighet bakom informanternas användande av den juridiska hjälp som deras anordnare erbjuder.

Ett exempel från en av de allra första intervjuerna får illustrera hur intervjumetoden som följer informantens resonemang i stället för att svara på förbestämda frågeställningar kan tydliggöra hur informanternas erfarenheter från

mötet med myndigheter (och inte endast en juridisk bedömning i en viss sakfråga) spelar stor roll för hur deras relation till anordnarna formas. En fråga under denna intervju var om kommunen var ett alternativ för informanten när hon valde anordnare av assistans åt sin son. Frågan ledde till följande förklaring:

> Intervjuare: Jag förstod inte riktigt, hur menar du nu?
>
> Informant: Om jag skulle valt kommunen, då är det så att jag kanske inte får ta med assistenterna som [min son] har nu. De får inte stanna kvar. Det är vad jag har läst mig till men jag har aldrig kontaktat dem… [tankepaus] Nä, jag har, vi har varit i mycket strid med LSS och kommunen så jag vill inte ha med dem att göra. Jag litar inte på dem. Absolut inte när det gäller det.
>
> Informant 5

Då frågan handlade om val av anordnare av personlig assistans och inte om själva ansökningsprocessen, var jag förvånad att höra informanten föra på tal sin strid med kommunen som förklaring till att kommunal anordning av assistans valdes bort när informanten och hennes son fått ersättningen beviljad. Därför formulerade jag en fråga om förtydligande, vad Kvale (1996) kallar ”tolkningsfråga”. Denna fråga var mindre öppen, vilket delvis berodde på min brist på erfarenhet i början av intervjustudien. Trots det ledde den till en mer utförlig förklaring, vilket jag därefter bejakade på ett mer följsamt vis:

> Intervjuare: Är det rätt uppfattat att den här handläggningsprocessen har påverkat bilden av kommunen som anordnare?
>
> Informant: Då är det så att [min son] hade brutit benet, och det går inte att hjälpa [honom] ensam med ett brutet ben. Det är dusch och han ska sitta i permon [el-rullstol], sova och... då ansökte vi om dubbel assistans, tillfälligt utökade timmar, dubbel assistans. Alltså de räknade ju inte att man skulle vara två när man gick på toan. Alltså tänk dig att sitta på toa utan balans. Bara det är katastrof. Även efter skoliosoperationen så tog det väldigt lång tid för [honom] att återhämta sig. Jag vet att vissa barn repar sig fort men för [min son] tog det väldigt lång tid. Han hade väldiga smärtor och ont i höften. Före operationen hade han ju suttit helt snett och helt plötsligt blir han rak i ryggen. Du vet det tar ju tid för kroppen att anpassa sig när den inte är inställd på att sitta så och det var ju smärtsamt, och då behöver man ha dubbel assistans. Näe, vi har bråkat mycket. Vi har en hel hög med beslut och alla har gått till förvaltningsrätten, och jag har fått ha samtal med enhetschef och beslutsförfattare… med jurist har vi suttit där på kommunen. Så jag ger inte mycket för dem.
>
> Intervjuare: Vad var det för jurist du använde?

> Informant: Det var assistansbolagets [assistansbolagets namn]. De hade en egen jurist men de var de enda. Annars har vi gjort det mesta själva men det tar på krafterna och tålamod. Vi hade aldrig klarat av det, varken jag eller [sonens] pappa, utan jurist. Det finns ingen energi kvar för att kriga och slåss. Men du ska ju ha energi att orka och ta hand om också. Den tar slut. Någon gång gör den ju det [...]
>
> Intervjuare: Hur gick det till då?
>
> Informant: Vi överlät allt åt honom. Så han fick tillåtelse att göra detta genom att vi fick skriva på en fullmakt. Och då hade ju han kontakt med kommun, försäkringskassan. Det är skrämmande. Jag tycker att de är fullkomligt, totalt inkompetenta på kommunen. Jag måste säga det. Det är skrämmande hur [min son] har blivit behandlad. Det är psykisk mobbning.
>
> Informant 5

Dessa utklipp visar hur informanten bidrar till att bestämma innehållet i intervjun, ibland genom att förhålla sig till frågor utan att svara direkt på dem. Egentligen fick jag ju inte något direkt svar på min fråga om förtydligande, även om svaret jag fick indikerade att jag hade uppfattat informanten på ett korrekt sätt. I stället för att fastna i frågeställningen försökte jag fördjupa mig i omständigheterna som informanten berättade om och kunde på så vis få en inblick i betydelsen av den juridiska hjälpen utan att egentligen ha provocerat fram en förklaring utifrån förutfattade idéer kring det stödet.

Trots intresse för fenomenet bör nämnas att jag inte hade funderat särskilt mycket kring betydelsen av det juridiska stödet för individer i sektorn. Märkligt nog hade jag en outtalad föreställning om en tekniskt orienterad och känslomässigt avskild förklaring till det juridiska biträdandet (ungefär som att utbud möter efterfrågan på juridiskt stöd utan någon fördjupning i vad som döljer sig bakom detta enkla förhållande). Under intervjustudien växte en annan bild fram. Jag blev som sagt förvånad av vad som framkom under ovan citerade intervju och tolkningsfrågan utgick från något som informanten själv berättade. Denna intervju var början på en djupare förståelse för klyftan mellan informanterna och myndigheterna i assistanssektorn och hur informanternas erfarenheter i sektorn, till exempel relationen till anordnarna, påverkades av denna. På ett liknande sätt förflyttades fokus i intervjuguiden från informantens nivå av tillfredsställelse med sin anordnare till premisserna för relationen till anordnaren. Sannolikt skulle en strukturerad intervjumetod under de då rådande förutsättningarna (med ett bristande kunskapsläge i frågor kring

assistanskonsumenters erfarenheter i sektorn) haft svårare att fånga in dessa komplexiteter.

5.1.2. Textdokument och statistik

Inom ramen för klassisk GTM uttryckte Glaser att allt är data. Morse (2005) menar att allt har potential att *bli* data men måste då samlas in som en del av en medveten strategi för kunskapsändamål. Med andra ord ger GTM stort utrymme för en bred och flexibel datainsamling. Under intervjuerna gjorde informanterna antydanden och påståenden om regler, lagar, statistik och dylikt som de relaterade till sina egna erfarenheter. För att få en bättre förståelse, både för detta och för vissa av de mer generella mönster som framkom under intervjustudien, har jag utforskat detta genom att bland annat undersöka de lagar, myndighetsstatistik, domar etc. som har varit av relevans. Detta material har hämtats in och valts ut på ett ledigt sätt och använts för att sätta informanternas erfarenheter i en bredare kontext, vilket framgår av resultatredovisningen.

5.2. Urval och Rekrytering

Rekryteringen till intervjustudien var en utmanande process. Eftersom fokus från början inramades kring juridikens betydelse i sektorn var det naturligt för mig att söka access via stora anordnare som erbjuder hjälp med att ansöka om assistans. Min förfrågan till assistansanordnarna handlade om att underlätta våra försök att etablera kontakt med deras kunder. Ett sätt som skulle möjliggöra en kontakt med kunderna var om anordnarna lämnade ut deras kontaktuppgifter. Eftersom vi förstod att detta kunde vara problematiskt föreslog vi i stället att assistansanordnarna skulle vidarebefordra vår deltagandeförfrågan till sina kunder ihop med kontaktuppgifter till mig och projektansvarig handledare. Vid intresse kunde vi kontaktas för att svara på frågor och ge ytterligare information.

Flera av assistansanordnarna lovade att återkomma med svar men efter upprepade kontakter där svar uteblev gav vi upp. En av de största anordnarna i sektorn avböjde medverkan med motiveringen att visa hänsyn till brukarnas integritet och att assistansberättigade redan har så mycket kontakter med olika instanser kring assistans så att det skulle innebära en för stor påfrestning för dem. Att inte vidarebefordra en förfrågan om deltagande i ett forskningsprojekt där informanter berättar om sina upplevelser kring personlig assistans framstod som ett märkligt sätt att ”respektera brukarnas integritet”. Likväl gav våra försök att

rekrytera deltagare till projektet via större anordnare med juridisk expertis inte önskad effekt.

I stället försökte vi därför bakvägen etablera kontakt med dessa individer. Då många jurister bundna till anordnarna presenterades med namn i årsrapporter och på hemsidor i marknadsföringssyfte, var det ofta enkelt att identifiera de juridiska ombuden. Med namnuppgifter kunde domar vid förvaltningsrättsliga mål som dessa personer agerat ombud i begäras ut från förvaltningsdomstolar. På så vis fick jag fram kontaktuppgifter till tillräckligt många av anordnarnas kunder för att påbörja rekryteringen till studien. Cirka 100 potentiella informanter identifierades på detta sätt. Förfrågan skickades ut via post. Jag och min handledare, tillika projektansvarig, Cecilia Solér ringde även till de som jag lyckades få fram telefonnummer till. Många vi talade med var inte intresserade eller orkade inte ställa upp. En del som till en början visade intresse bestämde sig till slut för att inte delta av det sistnämnda skälet. Fem personer som vi kontaktade på detta sätt deltog i undersökningen. Tack vare snöbollsurval, alltså när deltagare tipsar om andra potentiella deltagare, kunde ytterligare fem rekryteras (sex totalt från snöbollsurval).

Eftersom de deltagare som rekryterades via ovannämnda förfarande bestämde sig sent, försökte jag parallellt med detta rekrytera deltagare på andra sätt. Då jag var osäker på om jag överhuvudtaget skulle få tag på deltagare, nedtonades kravet på erfarenhet av juridiskt stöd från anordnare. Jag sökte därför alternativa vägar genom vad Bryman (2011) kallar bekvämlighetsurval, alltså där personer som råkar finnas tillgängliga rekryteras. Jag vände mig till civilsamhällesorganisationer i sektorn som enligt min bedömning antagligen skulle vara intresserade av att bidra till mina rekryteringsförsök. Flera rikstäckande organisationer publicerade information om projektet med kontaktuppgifter till mig och projektansvarig på sina hemsidor. Ett par av dessa skickade även ut medlemsmejl med information om projektet. Gensvaret var ganska litet till en början. Ett par brukare hörde av sig med intresse och diskuterade medverkan. Till slut rekryterades åtta personer till undersökningen genom denna allmänna förfrågan.

Ett enklare sätt att rekrytera deltagare hade varit att gå via Försäkringskassan. Men på grund av att jag först långt senare fick kännedom om undantaget i sekretessbestämmelserna för viss typ av forskning såg jag det som lönlöst att försöka rekrytera deltagare utifrån myndighetens databas. Detta felaktiga antagande försvårade och förlängde troligtvis rekryteringsprocessen avsevärt. Det sista sättet jag kunde rekrytera deltagare på var via överförmyndaren. Jag kontaktade ett par kommuner med

överförmyndarverksamhet via mejl och telefon och skickade ut information om projektet. En del överförmyndare valde att inte medverka för att de inte för register över vilka huvudmän som har personlig assistans och ville inte distribuera vår förfrågan när många gode män inte berördes av studien. Tack vare en engagerad samordnare vid en överförmyndare hörde flera gode män av sig med intresse för studien. Fem av de som hörde av sig hade inte huvudmän med personlig assistans och var därför inte aktuella för medverkan. Av de nio gode män som deltog var fyra av dem föräldrar till sina huvudmän medan fem var vad jag kallar ”externa” gode män, vilket innebär att släktband saknas. Dessa personer hade ingen privat relation till sina huvudmän.

Med tanke på de mönster som studiens resultatkapitel lyfter angående informanternas relation till myndigheterna och hur den formar konsumtionen och organisationen av den personliga assistansen är det värt att notera de blygsamma framgångarna i försöken att rekrytera deltagare utifrån deras erfarenheter av domstolsprocesser. Klyftan mellan individen och myndigheterna som påtalas i det föregående avsnittet vore närmast given om rekryteringens inledande fokus på denna grupp hade lett till större framgångar (även om jag bedyrar min något naiva inställning till betydelsen av det juridiska stödet). Intressant nog ledde det breddade urvalet tillbaka till ett fokus på detta tema. Med andra ord delade gruppen överlag erfarenheter av juridiskt stöd och/eller ett upplevt motstånd från de berörda myndigheterna och lyfte fram detta som något centralt.

Totalt 29 individer deltog i undersökningen. Deltagarna utgjordes av 3 assistansberättigade med fysiska funktionsnedsättningar; 5 externa gode män med varierande antal huvudmän; 10 föräldrar till vuxna assistansberättigade barn varav nio var gode män (anhörig GM); 10 föräldrar till minderåriga barn (vårdnadshavare); 1 jurist på ett kooperativ. Följande sammanställning över dessa deltagare visar hur de valdes ut, intervjuades, vilken personkrets brukaren tillhör och vilken informantgrupp deltagarna tillhör.[60]

[60] Personkrets 1 omfattar personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd. Personkrets 2 omfattar personer med ett betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter en hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller en kroppslig sjukdom.
Personkrets 3 omfattar personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, förutsatt att de är stora och orsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd eller service.

Informant	Kön	Förhållande till assistans	Personkrets	Intervjutyp	Urvalsmetod
1	k	Brukare	3	Telefon+Mejluppföljning	Förfrågan, intresseorganisation
2	m	Brukare	3	Telefon	Riktat, dom
3	k	Brukare	2	Telefon+Mejluppföljning	Riktat, dom
4	k	Förälder, god man	1	Fysisk träff	Förfrågan, intresseorganisation
5	k	Vårdnadshavare	3	Fysisk träff	Snöboll
6	m	Vårdnadshavare	1	Fysisk träff	Riktat, dom
7	k	Förälder	1	Mejlintervju i flera omgångar	Förfrågan, intresseorganisation
8	k	Förälder, god man	1	Telefon+Mejluppföljning	Förfrågan, överförmyndare
9	k	Förälder, god man	1	Telefon	Förfrågan, överförmyndare
10	k	Förälder, god man	1	Telefon	Förfrågan, överförmyndare
11	k	Förälder, god man	1	Fysisk träff	Förfrågan, överförmyndare
12	k	God man (2 huvudmän)	1, 3	Fysisk träff	Förfrågan, överförmyndare
13	k	God man (1 huvudman)	3	Telefon+Mejluppföljning	Förfrågan, överförmyndare
14	k	God man (5 huvudmän)	1, 3	Fysisk träff	Förfrågan, överförmyndare
15	m	God man (1 huvudman)	2	Telefon	Förfrågan, överförmyndare
16	k	God man (2 huvudmän)	1, 3	Fysisk träff+Mejluppföljning	Förfrågan, överförmyndare
17	k	Jurist		Telefon	Riktat
18	k	Vårdnadshavare	1	Fysisk träff+Mejluppföljning	Förfrågan, överförmyndare
19	k	Förälder, god man	1	Fysisk träff+Mejluppföljning	Förfrågan, överförmyndare
20	k	Vårdnadshavare	1	Fysisk träff+Mejluppföljning	Riktat, dom
21	m	Samma som föregående			
22	k	Förälder, god man	1	Fysisk träff+Mejluppföljning	Snöboll
23	k	Vårdnadshavare	1	Fysisk träff +Mejluppföljning	Snöboll
24	m	Samma som föregående			
25	k	Vårdnadshavare	1	Fysisk träff+Mejluppföljning	Snöboll
26	k	Förälder, god man	1	Telefon	Förfrågan, intresseorganisation
27	k	Vårdnadshavare	1	Fysisk träff+Mejluppföljning	Förfrågan, intresseorganisation
28	k	Vårdnadshavare	1	Fysisk träff+Mejluppföljning	Snöboll
29	k	Förälder, god man	1	Fysisk träff	Förfrågan, intresseorganisation

Figur 2 Förteckning över studiens deltagare

5.2.1. Bekvämlighetsurval, självselektering och begränsningar

I GTM formas urvalet normalt efterhand utifrån vad som framkommer under analys- och kodningsprocessen. Urval och analys står alltså i ett växelverkande förhållande. Koder som behöver utforskas vidare är tänkt att leda till ett så kallat teoretiskt urval, där forskaren medvetet söker de som anses mest relevanta för

utforskandet av de frågor som viktiga koder väcker. Svårigheter att rekrytera riskerar att hämma det teoretiska urvalet, vars syfte är att ge en rik variation såväl som substans i de koder som konstrueras ur datan (Breckenridge & Jones, 2009). I detta avsnitt lyfter jag hur datan kan tänkas ha påverkats av rekryteringen.

En positiv konsekvens av de mindre framgångsrika försöken att rekrytera via domstolsdokument är en större variationsrikedom i deltagargruppen. Tack vare detta har olika teman kunnat utforskas i de olika informantgrupperna. Det teoretiska urvalet har i huvudsak inte gått ut på att söka särskilda grupper, utan på att utforska olika teman i intervjuer med nya informanter. De tre informantgruppernas särskilda förhållande till assistansen har gett en bred bild av hur konsumtionen av personlig assistans formas.

Ett potentiellt problem är dock att urvalet i stor utsträckning har präglats av självselektering, vilket innebär en risk för att urvalet styrs av specifika egenskaper som gör deltagarna mer benägna att delta i undersökningen. Självselektering kan till exempel bidra till att endast de mest kapabla eller tillräckligt drivna för att delta får representera upplevelser av situationer och erfarenheter som delas av en bredare grupp. Trots att urvalet inte är sannolikhetsbaserat och inte tar sikte på att ge en representativ bild av den breda gruppen assistansberättigade och deras ställföreträdare är det önskvärt med variation bland deltagarna för en mer nyanserad insyn i de problem som undersöks. Eftersom tillfrågade själva väljer fritt om de vill delta finns dock en risk för att sådan variation uteblir. Även om problematiken kring självselektering präglar alla former av ändamåls- eller bekvämlighetsurval är det tänkbart att snöbollsurval mildrar detta problem något. Detta eftersom den personliga rekommendationen (och inte endast personliga förhållanden) i snöbollsurvalet troligtvis ökar sannolikheten för att en tillfrågad väljer att delta. Alla som i detta projektet tillfrågades via snöbollsurval deltog sedermera i studien (totalt 7 personer).

Det stora flertalet av deltagarna var högutbildade och gav allmänt intrycket av att vara driftiga personer. Detta är som sagt möjligtvis en effekt av den självselekteringsprocess där de allra mest utsatta sållas bort eller sållar bort sig själva. Till exempel finns det av efternamnen att döma ingen i studien som har utomnordisk bakgrund. Alla talar flytande svenska och har generellt god kunskap om det svenska välfärdssystemet, vilket torde ge relativt goda förutsättningar för att navigera i sektorn. Detta innebär att erfarenheter från personer med bristfälliga språkfärdigheter eller bristande allmänna förkunskaper om välfärdssystemens organisering inte inryms i undersökningen. I en undersökning där individuellt ansvarstagande framstår som helt central vore det fördelaktigt

med en större variation av deltagargruppens sociala kapital. En del ansträngningar mot slutet av datainsamlingsprocessen gjordes för att väga upp för dessa brister men dessa slutade alltjämt utan framgång. Här misslyckades alltså en del av det teoretiska urval som var tänkt att utforska centrala teman utifrån en mer varierad sammansättning av deltagare.

Utan att påstå att deltagarna utgör en representativ grupp för assistansberättigade och deras ställföreträdare kan det ändå här vara värt att påpeka att det finns en risk för att personer som saknar deltagarnas sociala kapital har svårare att kvalificera sig för personlig assistans. Att undersökningen är avgränsad till fall där assistans har beviljats är således en begränsning i studien. Denna begränsning hör samman med en önskan att utforska erfarenheter, inte endast kring ansökningsprocessen, utan också vad som händer efter beviljandet, när assistans konsumeras. En fråga som denna avgränsning för med sig är vilka erfarenheter som utelämnas.

Av resultatet framgår alltså att informanterna ställs inför vissa krav på kompetens och handlingskraft. En eventuell, enligt min mening missriktad, invändning som skulle kunna göras mot denna centrala del av resultatet och dess trovärdighet är att de erfarenheterna som informanterna vittnar om i själva verket beskriver ett förhållande där anspråken överstiger vad som är tänkt att vara rättmätiga krav på att erhålla personlig assistans. I en statlig utredning påstods att regelverket inte är konstruerat för att klara det ”tryck” som den juridiska kompetensen på brukarsidan skapat på systemet (SOU 2008: 77, s. 186). I detta sammanhang är det värt att påminna om att det för alla informanter rör sig om *beviljad* personlig assistans. Rätten till assistans har alltså bekräftats, i många fall av rättsliga instanser med uppdrag att överpröva dessa myndigheters beslut. Det finns således en juridisk måttstock och institutionell ordning som i dessa fall talar emot den hypotetiska invändningen ovan. Tvärtom bekräftar denna ordning att personerna antingen fått kämpa själva eller tvingats etablera kontakt med anordnare för juridisk hjälp fastän de borde ha fått rätt till assistans oavsett förfarande. Detta resonemang har viss relevans för avgränsningen ovan. Avslag på ansökan om personlig assistans motiveras på ett eller annat sätt på juridiska grunder. Att endast inkludera fall där assistans beviljats gör det enklare att undvika eventuella juridiska tekniska invändningar mot de hinder som vissa stöter på i sina försök att få personlig assistans beviljad. Till exempel skulle resultatet få en annan innebörd om motståndet från myndigheterna handlade om att avslå (och motarbeta) uppenbarligen missriktade ansökningar och ansträngningar från den enskildes sida.

Att endast tre brukare rekryterades till studien utgör en begränsning. Det är troligt att förutsättningarna för brukargruppen med enbart fysiska funktionsnedsättningar på signifikanta sätt skiljer sig från situationen för övriga brukargrupper. Till exempel visar resultatet på bemanning och rekrytering som en viktig källa till de problem många av informanterna beskriver. Samma bemanningssvårigheter behöver inte gälla för brukare som enbart behöver fysiskt stöd, även om deltagarnas erfarenheter indikerar att anhörigarbete spelar en viktig roll också här. Likväl framgår skillnader, vilket framhålls i texten.

5.3. Intervjuprocessen

Varje intervju föregicks av vissa förberedelser. Dessa har att göra med etiska aspekter såväl som frågor som rör kvalitet i datainsamlingsprocessen. Bland annat bör forskaren enligt Bryman (2011) beakta ett par grundläggande saker vid utformningen av en intervjuguide. Intervjufrågorna eller teman bör formuleras på ett sätt som underlättar svar på undersökningens frågeställningar. Eftersom studien började med en relativt öppen, utforskande ansats speglar förändringar i intervjuguiden undersökningens rörelse från öppenhet mot mer fokuserade frågeställningar. Bryman påpekar att forskaren måste undvika att ställa ledande frågor och i stället formulera frågor som låter informanten självständigt formulera ett svar på det forskaren önskar ta reda på. Utöver detta hänvisar han till Kvales (1996) lista över tio kriterier för en framgångsrik intervju och kompletterar den med ytterligare två kriterier på slutet (se figur på nästa sida).

Dessa kriterier må framstå som enkla att förhålla sig till men kan vara svåra att bemästra i den sociala kontext som intervjun sker i. De två första och den sista av kriterierna (insatt, strukturerad och etiskt medveten) är något enklare eftersom dessa beror till stor del på hur väl intervjun förbereds. Övriga kriterier handlar i stället om hur intervjuaren lär sig att behärska själva intervjusituationen: Att vara fokuserad, närvarande, empatisk, bekräftande och på samma gång kunna analysera det som sägs; att på sätt och vis både vara i och utanför ”bubblan”. För detta krävs ett visst mått av erfarenhet, vilket jag fick lära mig under intervjustudiens gång. I det följande beskriver jag hur intervjuerna förbereddes och genomfördes och hur jag under intervjuer har försökt förhålla mig till Kvales kriterier för en framgångsrik intervju.

12 kriterier för en framgångsrik intervju

1. **Insatt**. Intervjuaren ska i detalj känna till intervjuns fokus. Samma typ av pilotintervjuer som görs i en kvantitativ undersökning passar bra i detta sammanhang.
2. **Strukturerad**. Intervjuaren beskriver syftet med intervjun, inleder och avrundar den samt undrar om intervjupersonen har några frågor.
3. **Tydlig**. Intervjuaren ställer enkla, korta och begripliga frågor och använder sig inte av någon yrkesjargong.
4. **Visar hänsyn**. Intervjuaren låter människor tala till punkt, ger dem tid att tänka efter och tolererar tystnad och pauser.
5. **Sensitiv**. Intervjuaren lyssnar uppmärksamt på det som sägs och hur det sägs och har en empatisk inställning i kontakten med intervjupersonen.
6. **Öppen**. Intervjuaren reagerar på det som är viktigt för intervjupersonen och är flexibel under intervjun.
7. **Styrande**. Intervjuaren vet vad han eller hon vill få ut av intervjun.
8. **Kritisk**. Intervjuaren är beredd att ifrågasätta det som sägs, t.ex. när det visar sig inkonsekvenser eller motsägelser i intervjupersonens svar.
9. **Kommer ihåg**. Intervjuaren relaterar det som sägs i stunden med det som sagts tidigare under intervjun.
10. **Tolkar**. Intervjuaren klargör och utvecklar innebörden av det som intervjupersonen säger, men utan att påtvinga intervjupersonen sina egna tolkningar.
11. **Balanserad**. Intervjuaren säger inte för mycket (vilket kan göra att intervjupersonen blir passiv) och säger inte för lite (vilken kan ge intervjupersonen intryck av att svaren inte är de förväntade eller att de är ”fel”).
12. **Etiskt medveten**. Intervjuaren är känslig för den etiska aspekten av intervjuandet och ser till att intervjupersonen får reda på vad undersökningen handlar om och att svaren behandlas konfidentiellt.

Figur 3 Tolv kriterier för en framgångsrik intervju. Ur Kvale (1996; Bryman, 2011).

5.3.1. Förberedelser

Många av förberedelserna relaterar till fyra etiska huvudkrav som Vetenskapsrådet (2003) framhåller:

- Informationskravet. Kravet på att syftet med studien ska framgå
- Samtyckeskravet. Att personen bestämmer själv om deltagande.
- Konfidentialitetskravet. Att personens identitet inte röjs.
- Nyttjandekravet. Att de uppgifter som informanten lämnar endast får användas för det angivna syftet.

Inför varje intervju informerades deltagarna om studiens syfte och förutsättningarna för deltagande. I de inledande kontakterna med deltagarna

meddelades de muntligen om dessa förutsättningar (utom i ett fall då endast mejlkontakt upprätthölls—informant 7). Därefter skickades informationen till deltagarna i skriftlig form tillsammans med en samtyckesblankett och i förekommande fall en samrådsblankett. Samtycke innebär att deltagaren samtycker till deltagande under de former som informationen anger, medan samråd innebär att deltagaren samrått med sin huvudman eller nära anhörig (brukaren) om sitt deltagande. Skriftligt samtycke har inhämtats från samtliga deltagare förutom juristen som arbetade på kooperativet. Denna intervju föregick projektets etikprövning och har fungerat som stödmaterial. Informanten var införstådd med att materialet skulle kunna komma till användning i studien och att konfidentialitet rådde. Muntligt samtycke gavs. Samrådsformulär har begärts in i ett fall, där brukaren var 17 år och barn till deltagaren, samt i övriga fall där brukaren varit myndig och haft en förälder som deltagit i studien. Samrådsformulär har inte begärts in i övriga fall där barn under 12 år brukat assistans och deras vårdnadshavare deltagit eller från externa gode män där brukaren varit anonym för mig.

Informationen som deltagarna fick sammanställdes i enlighet med de krav som Regionala etikprövningsnämnden i Göteborg meddelade i samband med projektets etikprövning samt de åtgärder som vi i vår ansökan specificerade för att adressera olika risker. Inför varje intervju rekommenderade jag deltagarna att ha en vän eller annan person närvarande för att de ska känna sig så trygga och bekväma som möjligt. Av samma anledning föreslogs att intervjuerna skulle hållas i deltagarens hemmiljö. Deltagarna informerades om att det inte fanns några personliga fördelar med deltagande, utöver möjligheten att få prata och dela med sig om sin situation kring assistans. Deltagarna gjordes medvetna om att de närsomhelst kunde avbryta sitt deltagande utan att få frågor om anledningen till det. Jag förklarade även förfarandet av hur det redan insamlade materialet skulle förvaras och att det inte skulle komma att användas i studien. För mig som intervjuare var det viktigt att förbereda mig på att vara empatisk, lyhörd och avkännande för att minimera risken för att informanten under intervjun skulle känna obehag och hindras från att avbryta.

Vid intervjutillfället upprepades informationen muntligt och deltagarna fick möjlighet att ställa frågor.[61] Vanliga frågor bland deltagarna kretsade kring vad studiens resultat skulle användas till. En uttalad förhoppning bland många var att studien skulle bidra till att uppmärksamma vilka förhållanden som råder

[61] I ett fall, där kommunikationen uteslutande skedde genom mejlkontakt, meddelades personen om villkoren för intervjun skriftligen och inte muntligen. Samtycke meddelades skriftligen över mejl och sedan via samtyckesblankett som skickades med post.

för de som lever med assistans. Många av deltagarna var även noga med att få bekräftat att deras medverkan var konfidentiell, trots att detta alltså meddelats både skriftligt och muntligt.

5.3.2. Genomförande

Alla intervjuer utom en genomfördes muntligt, antingen över telefon eller i form av ett personligt möte. Till en början lämnade jag valet av typ av medverkan väldigt öppet. Då jag upptäckte ganska snart efter de första telefonintervjuerna att samtalen tenderade att bli mer djupgående vid de fysiska mötena, blev detta ett skäl som jag angav för att föreslå en fysisk träff. Telefonintervjuerna var generellt kortare, med ett tidsspann mellan cirka 25 och 60 minuter. Övriga intervjuer pågick ofta i uppemot två timmar. Jag försökte vara noga med att påpeka när vi dragit över på tiden. Ändå uttryckte ingen någon önskan att avsluta intervjun på grund av tidsåtgången.

25 av intervjuerna genomfördes som en vanlig djupintervju, medan övriga två genomfördes med två föräldrapar. Nio av deltagarna träffade jag i deras hem under 7 olika intervjuer, alla föräldrar till barn med personlig assistans. Denna plats var vad jag och min huvudhandledare hade rekommenderat i informationsbrevet, med motiveringen att det kan vara fördelaktigt för deltagaren att befinna sig i tryggheten av sitt hem, inte minst på grund av samtalsämnets privata och kanske känsliga natur. Två intervjuer hölls i enskilda lokaler på deltagarnas arbetsplatser. Tre intervjuer hölls i olika offentliga miljöer efter önskemål av deltagarna. I två av dessa fall störde ljudbilden inspelningen så att vissa ord och enstaka meningar inte kunde transkriberas. Övriga intervjuer med fysiska möten hölls i Handelshögskolans lokaler i Göteborg.

Alla intervjuer (förutom den skriftliga och den med juristen) spelades in med diktafon och/eller telefon. De transkriberades kort tid efter intervjutillfället, aldrig mer än tre dagar senare. Under transkriberingen avidentifierades deltagarnas namn, namnen på deras anordnare, familjemedlemmar, företag där de arbetar och så vidare. Detta i enlighet med konfidentialitetskravet. Samtidigt uppfördes en kodlista, genom vilken deltagarnas koder (informant 1, 2, 3 o.s.v.) kunde återkopplas till namn och kontaktuppgifter. Denna kodlista finns inlåst tillsammans med samtyckesblanketter på Handelshögskolan i Göteborg.

Den absoluta majoriteten av intervjuerna följdes upp, framför allt skriftligen, i flera omgångar. Syftet med detta var dels att få förtydligande kring oklarheter och intressanta spår som upptäckts under transkriberingen, dels att få svar på nya frågeställningar som formats under studiens gång. På så vis hade jag

också möjlighet att följa upp deltagarnas situation efter en viss tid, vilket gjorde det möjligt att jämföra vad de hade sagt om sin situation under det första tillfället med det som de senare uppgav när förhållandena hade förändrats.

5.3.2.1. Brister och utveckling i intervjuteknik

Ofta har brister i min intervjuteknik uppenbarat sig för mig under transkriberingen av intervjuerna. Då har jag märkt om jag ställt ledande frågor. Ett exempel på detta är när jag ställt tolkningsfrågor som riskerar ändra innebörden av vad informanten försöker säga:

> Intervjuare: Det här med omkostnader och löner och så, den nivån, hur bestämdes det?
>
> Informant: Ja, just det, det kändes också som att, jamen, för mig är det mitt enda arbete. [Min make] har ju sitt arbete på [myndighet]. Sen går han in när det inte finns folk att få tag på till [vår dotter]. Ifall det blir för mycket på mig men...jamen vi försökte väl kolla upp lite grann vad det kan ligga på men det är *jättesvårt*! Det finns liksom från väldigt lågt till ändå ganska högt och så, jaha liksom...och när man inte är så ekonomiskt intresserad, och så förstår man inte riktigt...därför är det ju bra, ja, hur det nu är med insynen i [anordnaren], jamen där vet vi att [vår dotter] har 297 kronor/timma. Och så ska det ju gå till, aa, till allt vad det ska gå till. Och det känns som att jamen, och jag har sett siffrorna och så
>
> Intervjuare: Även om du ser siffrorna då, är det ändå svårt att förstå?
>
> Informant: Nä, det är det ju inte. Jag tycker inte det är svårt att förstå. Därför finns det folk som har lämnat [anordnaren] för att de har si och så många procent liksom. De tar så och så mycket och det är mycket mer än vad andra gör. Och jag känner, ja, vad ska jag säga liksom, jag blir nästan, jag låter helt, nästan. Jag har svårt att diskutera det med andra som har assistansersättning för sina barn, för att jag känner att jag kan så lite om det liksom. För mig är det så, jamen ok, den procenten de tar, jamen [min dotter] har en konduktor som hon träffar, 6 gånger om året och en hel del annat. Ja, man får ju nästan sätta sig ner och titta närmare och man är så intresserad...och det finns det ju vissa som har gjort. Men jag då känner att....det är inte riktigt värt det, just nu. Det finns så mycket annat som också tar tid, som man ska fixa med.
>
> Intervjuare: Om jag tolkar lite...så är det viktiga inte att ni ser exakt vad pengarna går till utan att du ser att det fungerar
>
> Informant: Mm, precis – tack, det är bra [formulerat].
>
> Informant 27

I den här delen av intervjun framkom mycket intressant material som jag missar att sondera. Den tolkningsfråga jag ställer på slutet reducerar ett komplext förhållande och stänger diskussionen genom att föreslå en enkel utväg i stället för att visa intresse för och utforska vad informanten egentligen säger. Tack vare transkriberingen kunde jag med hjälp av uppföljningsfrågor till intervjun be informanten utveckla olika delar av sitt resonemang. Förutom möjligheten att följa upp intressanta trådar gav transkriberingen en pedagogisk effekt. Jag lärde mig mycket av att lyssna noggrant på och dokumentera vad som sagts under intervjuerna. Framför allt blev jag snabbt uppmärksam på att jag i början kunde ställa ledande följdfrågor. Som väl är var många informanter förmögna att svara självständigt på ett sätt som inte bekräftade min uppfattning. När i stället ledande frågor lett till bekräftande svar som inte formuleras med en självständig logik (likt ovan exempel) har jag valt att behandla dem med stor försiktighet eller helt exkludera dem i kodningsprocessen.

Tack vare att jag själv transkriberade upptäckte jag tidigt också att jag ibland var för snabb med att ställa nästföljande fråga. Om en fråga ledde till tystnad kunde jag vidareutveckla den innan dess att informanten fått en chans att forma och verbalisera sina tankar. Detta påverkar naturligtvis intervjun. Samtidigt som dessa brister var tydligast i början av studien var det under samma intervjuer som jag var mer passiv i att bestämma samtalets riktning. Informanterna stakade ofta ut sin egen väg. Efter att jag upptäckte hur jag undvek tystnad under de tre första intervjuerna beslutade jag att jag medvetet skulle låta varje fråga och svar följas av en stunds tystnad från min sida. Vid flera tillfällen upplevde jag konkret hur det gav önskad effekt. Naturligtvis var tillämpningen av denna ”regel” inte mekanisk, utan högst beroende av det sociala samspelet med informanten.

Genom transkriberingen kunde jag följa min egen utveckling som intervjuare där jag medvetet arbetade bort brister i min intervjuteknik. Mitt intryck är att jag snabbt blev bekväm i min roll som intervjuare och att denna utveckling också gjorde informanterna mer bekväma. Svar som i början präglades av en viss laddning, särskilt angående ekonomin och insyn (vilket jag märkte både i intervjusituationen men också under transkriberingen), blev utförliga och berikande när jag själv upplevde det mindre laddat att ställa frågan. Att jag upplevde det som laddat att ställa frågor kring ekonomin och insyn berodde på att det kunde kännas som att jag ifrågasatte både informanten och dennes anordnare. Utan att tumma på det kritiska innehållet i frågorna förenklades denna del av intervjun genom ett empatiskt förhållningssätt. Under processen kom jag underfund att mitt mål inte var att göra informanterna en

björntjänst genom att okritiskt ta deras perspektiv, utan att försöka förstå de villkor som råder för konsumenter i assistanssektorn. Genom att empatiskt förhålla mig till dem som medmänniskor som befinner sig i en krävande situation kunde jag också lära mig att förhålla mig kritisk till deras utsagor utan att ifrågasätta dem personligen. Denna trygghet gjorde det möjligt för mig att ställa frågor på ett sätt som var både tydligt, kritiskt och förstående. Min upplevelse var att detta gav bra gensvar genom att informanterna inte upplevde frågan som lika laddad och kunde beskriva omständigheter kring sådana företeelser på ett mer reflekterande sätt än i början av datainsamlingen.

5.3.2.2. Felaktigheter, motsägelser och minne

Ibland hände det att deltagarna lämnat felaktig eller motstridig information. Detta har framkommit vid ett par tillfällen men har inte varit av graverande art. Deltagarna har alltså inte medvetet varit vilseledande. När sådana till synes oskyldiga misstag upptäckts har jag frågat vidare för att se om jag missat något. I de fall det inte framkommit något klargörande eller att det förmenta klargörandet framstått som ett uppenbart rationaliseringsförsök har jag valt att exkludera det som en återspegling av en specifik *händelse* under analys- och kodningsprocessen. Implicit finns en viss balansgång som forskaren måste hantera i förhållande till Kvales krav på forskaren att vara kritisk *och* sensitiv. Forskarens önskan om att få klargöranden kan lätt övergå i något som kan upplevas som ett ifrågasättande som är jobbigt för informanten. I sådana fall har jag alltså valt att inte försöka pressa informanten på ett svar, utan föredragit att exkludera viss information. Jag har dock arbetat med att försöka visa att ingen värdering läggs i hur väl informanten kan komma ihåg olika saker. Det är ju trots allt högst mänskligt att glömma eller att omedvetet rekonstruera olika händelseförlopp.

Med intervju som metod finns inget sätt att helt värja sig mot rationalisering eller efterhandskonstruktioner. Detta är ett tillkortakommande i studien såtillvida att den ämnar ge en bild av en process över tid, en process som är avhängig informanternas minnesbilder. Även om en intressant erfarenhet genom sonderande frågor kring omständigheterna kan leda till att informanten stärker trovärdigheten i sin utsaga, är den i slutändan beroende av att informanten har en minnesbild som stämmer någorlunda överens med erfarenheten såsom den upplevdes när det som återges inträffade. Ett positivt tecken är dock att de flesta informanter har varit tydliga med sådant som de inte kommer ihåg eller är tveksamma kring.

Men framför allt behöver tveksamheter och eventuella omedvetna rationaliseringar inte vara ett alltför graverande problem för studiens kvalitet eftersom det kan mycket väl vara av intresse att inkludera dessa när de säger något om informantens *upplevelse* av en viss sak. Det är högst troligt att informanternas upplevelse av till exempel olika aktörer hänger samman med deras beskrivna erfarenheter av desamma, även om vissa glidningar kring fakta kan förekomma. I följande exempel anger informanten ett skäl till varför hon anser att anordnarens sätt att ta betalt är ”det mest rättvisa”.

> Hur stor den [administrativa avgiften] är vet jag inte, bara att det är procentuellt så att alla som använder sig av [anordnaren] betalar samma procent. Timbesluten är ju olika för oss och då är assistanspengen också olika så det är väl det mest rättvisa, tycker jag.

När jag baserat på information från andra informanter invände att anordnaren inte tar betalt på det sätt som informanten tror, uppgav hon att detta inte berörde henne och angav ett helt annat skäl för sin märkbart okritiska hållning mot anordnarens förfarande.

> Det låter kanske krasst och oengagerat men så länge jag är nöjd med hur min assistans sköts, mina assistenter får lön och jag får betalt för mina utlägg för assistenten så bryr jag mig inte hur stor procentsats som används av min assistanspeng [till annat].
>
> Informant 3

Detta sätt att skifta i sina uttalade preferenser kan ses som ett tecken på den starka lojalitet som informanten uppvisade genomgående i de intervjuer hon deltog i. Samtidigt är risken att en oriktig bild förmedlas, dels av de faktiska förhållandena men också av vad hon faktiskt anser om de förhållanden som hon yttrar sig om. För att inte vilseledas av informanters rationaliseringar är det viktigt att ställa frågor om omständigheterna kring det som informanten uppger och ha ett kritiskt förhållningssätt. På så vis kan det framgå om informanten är villig att reflektera kring olika företeelser eller inte. Det kan också hjälpa utröna vad som ligger till grund för ett visst påstående. En viktig roll som intervjuaren har när syftet med frågorna är att förstå informanternas erfarenheter är att hålla intervjun till personliga upplevelser och ställa frågor om påståenden som har svepande karaktär, bland annat genom att be informanten ge exempel från sitt eget liv. Något som informanten med stor självsäkerhet framställer som något

självklart kan i själva verket bygga på något som de hört av andra eller missuppfattningar.

När informanternas svar har varit motsägelsefulla eller vittnat om motsägelsefullt beteende har jag i enlighet med vad jag beskrivit ovan försökt förmedla vad syftet med att lyfta fram dessa motsägelser är. På så vis kan fokus riktas mot hur de faktiskt kommer ihåg en viss händelse eller vad motsägelserna egentligen vittnar om. Ibland kan motsägelsen i sig vara intressant men att ställa utmanande frågor kan också leda till att informanterna tänker till och ger rikare beskrivningar. I ett fall där informanten hade gett en förhållandevis positiv av myndigheterna och ansökningsprocessen var jag intresserad av varför hon och familjen lagt så stor vikt vid att erhålla juridiskt stöd.

> Intervjuare: Jag ska ställa en fråga nu. Jag vill inte ifrågasätta, det är inte min tanke, utan jag vill bara förstå bättre. Men det verkar ändå som att ni haft bra kontakt med de här [myndighets]handläggarna och det har funkat med ansökningarna. Hur kommer det sig att ni ändå lägger den här vikten [vid juridisk kompetens]? För då var ni ändå kvar ganska länge [hos anordnaren]. Varför har det spelat så stor roll ändå?
>
> Informant: Alltså jag tror inte att den tiden som förflöt nödvändigtvis var ett aktivt beslut eller. Utan det kan ha varit passivitet som gjorde att vi inte ändrade någonting. [Min son] har ju fått två småsyskon under den tiden också så att vi har ju haft lite att göra, så att ibland har det varit liksom beroende på vad som har hänt i livet. Det blir nästan lite så att *nu(!)* har vi en lucka här. Vad kan vi orka fixa här, i olika intensiva perioder i livet. Så jag skulle gissa att det mest rört sig om det faktiskt. Men att man kände det efter ett tag att nu fixar vi det här, nu vet vi ungefär vad det är de frågar efter så vi kan ge svar och få ett bra beslut så fort som möjligt.
>
> Informant 28

Svaret stärkte bilden av upplevelsen att någon form av kompetens krävs för att hantera kontakten med myndigheterna. Samtidigt öppnade det för andra förklaringar till varför anordnarbyten kan dröja vid uttalat missnöje. Ett tecken på att sådana inspel oftast inte skadat förtroendet mellan mig som intervjuare och informanterna är att det fortsatta samspelet under intervjun inte visat sig påverkas negativt, utan snarare lett till en mer fruktbar samtalsdynamik. Om något är alltså känslan att det har ökat snarare än minskat förtroendet. En informant reagerade dock negativt när jag, i efterföljande mejlkorrespondens, försökte reda ut hur det låg till med hennes insyn i och hantering av assistansersättningen. Informanten hade återkommande gett motstridiga svar och jag försökte påpeka att mitt mål var att få en så korrekt bild som möjligt. Till slut tröttnade hon och sa att hon

redan uppgett de svar hon kan ge och att hon inte ville svara på fler frågor. I efterhand insåg jag att jag borde tagit kontakt per telefon för att undvika informantens upplevelse av situationen som pressande.

5.3.3. Risker och etiska ställningstaganden

I de flesta fall har jag upplevt att informanterna känt ett förtroende för mig som intervjuare. Även detta har dock ansetts vara potentiellt problematiskt. Kvale (2006) lyfter flera viktiga aspekter kring etiska ställningstaganden vid intervjubaserade studier och en av dessa handlar just om den nödvändiga men potentiellt skadliga rollen som tillit spelar. Tillit är viktigt för att informanterna ska känna sig trygga att reflektera och dela med sig av sina upplevelser utan att känna sig ifrågasatta. Genom att noggrant ta hänsyn till hur en kan uppfattas utåt lägger forskaren grunden för en form av tillit som riskerar leda till ”fejkade vänskapsrelationer”, vilka i själva verket bygger på en instrumentell logik: forskaren har ett syfte och det är att använda informanterna för att utvinna information och kunskap. För Kvale kan intervjun på så vis sägas äga rum för att uppfylla ena partens syfte, det vill säga forskarens.

Förvisso känner jag igen hur jag, framför allt i början av processen, upplevde ett stort behov av att uppfattas som ”legitim” och var särskilt noggrann med att påpeka min avsikt att undersöka fenomenet utifrån informanternas erfarenheter som ett sätt att bygga förtroende för att underlätta deltagande. Men varken detta eller min avsikt att förhålla mig till informanterna på ett empatiskt sätt har något att göra med att ”fejka vänskapsrelationer” eller att förmedla en falsk bild till informanterna. Denna risk tycks i varje fall inte ha fått utslag i undersökningen. Tvärtom var informanterna väl informerade om projektet och villkoren för deras medverkan. Att forskaren rekryterar deltagare för ett instrumentellt syfte är delvis sant. Det innebär dock inte att deltagarna *utnyttjas*. Deltagandet är helt och hållet frivilligt och informationen som alla medverkande fått del av och bekräftat i och med sitt samtycke är en försäkring mot risken att deltagandet skulle ha skett på grundval av falska förhoppningar. Ett par av informanterna uppgav att de medverkade främst på grund av förhoppningen att forskningen skulle utmynna i något som skulle kunna få politiska effekter eftersom de såg ett stort behov av förändringar i styrningen av assistanssektorn. Samtidigt förstod de att studiens slutsatser inte var något som kunde tas ut i förväg och att det politiska genomslaget en enskild avhandling kan förväntas få i bästa fall kan beskrivas som blygsamt. Det är värt att nämna att detta motiv till medverkan talar *emot* ett ensidigt instrumentellt utnyttjande av informanter,

eftersom medverkan då sker på grund av informantens egna ändamål. Deltagarna är alltså inte passiva objekt. Medan intervjusituationer onekligen på ett eller annat sätt är ”riggade” till förmån för det forskaren försöker undersöka (Silverman, 2003) behöver forskaren också vara medveten om att informanterna kan styras av en egen logik, till exempel att de vill framstå på ett visst sätt (Czarniawska, 2014). I tidigare avsnitt beskriver jag hur jag förhållit mig till denna risk.

I metodlitteraturen framhålls ofta maktbalansen mellan intervjuaren och informanten som en viktig faktor forskaren måste förhålla sig till. Detta dels på grund av att forskarens förmenta dominans inte ska förvanska det fenomen som undersöks, dels på grund av att forskaren av etiska skäl måste vara medveten om sin egen roll i mötet med informanter. Enligt Kvale (2006) måste forskaren redogöra för synbara effekter av den potentiellt asymmetriska maktrelationen mellan forskare och informant. Under förberedelserna till intervjustudien föreställde jag mig potentiellt utsatta informanter som skulle vara nervösa för att dela med sig av privata och känsliga uppgifter. Jag var inställd på en dynamik där jag skulle behöva gå mycket försiktigt fram och där jag skulle behöva reflektera mycket över min egen påverkan på intervjuerna. Redan i den första intervjun blev jag varse om min överdrivna oro. Den långa erfarenhet många av informanterna har av att möta myndigheter och att dela med sig av några av de allra mest intima saker innebar att intervjutillfället var ett av en lång rad liknande möten med främlingar inför vilka deras privatliv exponerats. Detta märktes av hur informanterna ofta talade till synes obehindrat om sina erfarenheter, också om sådant som kan uppfattas vara känslig information.

Att deltagarna har en vana att möta myndighetspersoner och blivit ”luttrade”, som en del informanter uttryckte det, behöver nödvändigtvis inte betyda att de är immuna mot den sortens maktpåverkan som litteraturen varnar för. Mötet med en forskare där syftet är att förstå deras situation kontra mötet med en myndighet där syftet—som resultatet av undersökningen visar—tycks vara något helt annat, kan framkalla en annan typ av stämning än vad de annars är vana vid. Förhoppningen var självklart att de också skulle känna sig tryggare att dela med sig fritt av sina erfarenheter utan att inta en försvarsställning. Min upplevelse är att det oftast fungerade väl och att det inte innebar att informanterna hamnade i en underlägsen position gentemot mig som intervjuare. I stället berättade de ofta med tydlig riktning om sina erfarenheter och den utsatthet som dessa vittnade om.

Detta kan, å sin sida, stå i vägen för en djupare reflektion bakom svaren på frågorna. Informanter som har raka och tydliga svar på frågorna kan ha svårt att

ifrågasätta och fundera på sådant som de har internaliserat och tar för givet. Ett intressant resultat av detta är dock en rad av motsägelsefulla svar som också säger något om informantens verklighet. Det kan alltså vara berikande på ett annat sätt.

Vid två intervjutillfällen upplevde jag att informanterna öppnade sig för mig på ett mycket personligt sätt, vilket öppnade för mer reflekterande svar. Bland annat talade en av informanterna (informant 27) tämligen djupgående om sin barndom och hur denna såväl som relationen till hennes partner hade påverkat hennes hantering av assistansen. För att bemöta detta försökte jag förhålla mig mer till informantens förmodade behov av medmänsklighet än mitt behov av att komma vidare i intervjun. Just denna intervju tog knappt två timmar och jag uppfattade samtalet som ett bra tillfälle för informanten att reflektera och fundera över sådant som hon annars inte hade gjort. I det andra fallet (informant 6) var det uppenbart att informanten bar på mycket frustration och ledsamhet som kom fram successivt under intervjun. Vid ett tillfälle hade han svårt att hålla tillbaka tårarna. Då pausade jag intervjun och lät honom ta den tid han behövde. När han verkade redo att fortsätta intervjun frågade jag om han fortfarande ville göra det, varpå han bekräftade detta. I samband med detta påpekade jag att det inte skulle vara fel att ta kontakt med någon för samtalsstöd, vilket var något han hade funderat på sedan tidigare. Kontaktuppgifter till instanser för samtalsstöd fanns inkluderade i forskningsinformationen som alla informanter tog del av skriftligt och muntligt (utom i en helt mejlbaserad intervju, då endast skriftligt). Det bör sägas att behovet av samtalsstöd inte på något sätt framstod som överhängande eller akut. Intervjun genomfördes utan fler uppbrott.

5.4. Kodning och analys av data

Enligt Bryman (2011) leder ofta transkriberingen av intervjuer till en snabbt ökande textmassa och om analysen inte påbörjas i tid kan det kännas som en oöverstiglig uppgift att analysera alla intervjuer som transkriberats. En kontinuerlig analys hjälper forskaren att undvika detta problem och är ett formaliserat tillvägagångssätt i GTM. Eftersom jag relativt långt in i projektet anammade GTM kan jag känna igen den av Bryman (2011) beskrivna känslan av att stå inför en oövervinnlig analysuppgift. Samtidigt hade min ansats till nya intervjuer formats av de transkriberingar jag genomfört, dock utan någon detaljerad analys. När den formella analysprocessen skulle påbörjas fanns ett hyfsat omfattande material som pekade i vissa riktningar även om materialet ännu inte hade kodats. I GTM förväntas forskaren bygga koder utifrån den data

som insamlas, normalt huvudsakligen via intervjuer. När tillräckligt många koder finns för att bygga kategorier av koderna, testas dessa teman eller kategorier i de efterföljande intervjuerna. Medan principen om att bygga vidare på tidigare intervjuer var vägledande genom hela intervjustudien anammades den formella metoden först i den sista tredjedelen av datainsamlingen. Kodningen påbörjades alltså efter att jag genomfört drygt två tredjedelar av alla intervjuer och transkriberingar.

I GTM kan kodning av data gå till på olika sätt. I detta projekt har jag valt att använda Strauss och Corbins metod. Denna metod framhåller en växelverkan mellan induktion och deduktion och skulle kunna beskrivas som en medelväg mellan Charmaz (2006) mer renodlade konstruktivistiska GTM och dess motsats i Glaser och Strauss (1967) ursprungliga, induktivistiska och objektivistiska GTM. Enligt Strauss och Corbins metod sker kodningen i tre steg, med *öppen*, *axial* respektive *selektiv kodning* (Corbin & Strauss, 1990; Strauss & Corbin, 1998).

5.4.1. Öppen kodning

Först sker en *öppen kodning*. Den präglas framför allt av dess närhet till empirin. Det är vanligt att koderna i detta steg namnges med ord som informanter själva använt, så kallade *in vivo*-koder. Koderna kan också ha en något mer abstrakt innebörd, vilket sker när forskaren använder en beskrivande term för en händelse, handling eller uppfattning. Strauss och Corbin (1998, s. 102) skriver att denna kodningen syftar till att ”bryta upp datan i diskreta delar, vilka sedan undersöks och jämförs”. Koncept som har liknande innebörd eller är nära relaterade kan sedermera slås samman i mer abstrakta kategorier. Genom detaljerad analys och jämförelser mellan olika data är tanken att nya sätt att se likheter och olikheter mellan olika företeelser ska kunna framträda. Nedan följer ett exempel på hur jag har genomfört den öppna kodningen. I verkligheten har jag använt mig av databehandlingsprogrammet *NVivo* vilket betyder att kodningen tekniskt sett har skett på ett annat sätt. I programmet hamnar koderna i en lista. Innehållet i koderna, alltså den textrad eller det stycke som har kodats, visas när koden väljs ut. En kod kan innehålla många olika stycken medan ett visst stycke, ord eller mening kan kodas in under flera olika koder. Härnedan är koderna i stället markerade med hakparentes och fet stil efter varje kodat stycke.

> Att det blir ett så konstigt fokus [konstigt fokus]. Att det blir det här nagelfarandet av minuter [minuträkning] och sönderstyckat och lite ifrågasättande blir det ju indirekt då [indirekt ifrågasättande]. [...] Du ser ju. Du vet vilken nivå hon ligger

> på, att hon behöver hjälp hela tiden. Du behöver inte fundera på det [uppenbara hjälpbehov]. Ändå ska man nagelfara varenda grej, ”hur lång tid tar det med *det*, hur lång tid tar det med *det*?”. Hela tiden [minuträkning]. Och då var det värst med Försäkringskassan. Alltså det här, hur man upplever det själv, med den stressen att ”går det här igenom?” [oro]. Och när man vet att man har rätt. Man vet att det här behovet finns och att man har rätt och ändå så [man vet att behovet finns] [indirekt ifrågasättande]. (Informant 22)

> Det måste ju vara mycket enklare om de träffar brukaren [ingen personlig kontakt med brukaren]. För jag tänker, jamen den här är helt hjälplös, den här är delvis hjälplös, den här är högfungerande [uppenbara hjälpbehov]. Jag menar att det finns kategorier. Jag menar de räknar ju minuter [detaljstyrt]. Det är sådana tjocka utredningar med minuter [minuträkning]. (Informant 19)

> Men känslomässigt att det klart att det är tufft att bara framhålla det som är jobbigt [känslomässigt] [att bara framhålla det som är jobbigt] [tufft]. Och sen är det också ganska knepigt, jamen så berättar man något och då får man frågan ”hur många minuter i månaden lägger man på det?”. Ja, ok, hur lång tid tar det? Och så är det så många sekunder. Och hur många gånger per dag och hur många minuter är det på en månad, då är det så här många minuter [knepigt] [minuträkning]. Det är ett väldigt maskinellt sätt att se på det såklart [maskinellt synsätt]. (Informant 28)

> Och det här med att inte få en försäkringsutredare att förstå när de frågar till exempel hur lång tid tar en dusch? Ja, det kan faktiskt gå på en kvart en bra dag men det kan ta en timma en annan dag. [minuträkning] [behov som varierar]. Och det är ju bara ett exempel på hur svårt det är, de klarar inte av att ta emot det [maskinellt synsätt]. (Informant 10)

Dessa stycken resulterade i nedan sammanställda lista, där en del av koderna namnges med informanternas egna ord (*in vivo*) medan andra *tillskrivs* en annan passande rubrik (*övriga*). Gemensamt för dem är att de är empirinära och endast beskriver det informanterna själva beskriver eller ger uttryck för direkt.

in vivo:	*övriga*:
Knepigt	Minuträkning
Konstigt fokus	Detaljstyrt
Indirekt ifrågasättande	Ingen personlig kontakt med brukaren
Känslomässigt	Maskinellt synsätt
Maskinellt synsätt	Behov som varierar
Att bara framhålla det som är jobbigt	Uppenbara hjälpbehov
Man vet att behovet finns	Oro
Tufft	

Innan den axiala kodningen påbörjades sorterades de öppna koderna in under olika kategorier. Kategorierna som skapas i detta skede kan vara abstrakta. De kan även bygga på *in vivo*-koder om dessa fångar något som är viktigt för informanterna. Vid skapandet av kategorier sammanfogas liknande händelser, handlingar och upplevelser. Utifrån koderna i listan (men också många andra koder) formulerades följande kategorier:

Egen syn på behovet	Behovsbedömningsmetod	Upplevelse av bedömningsmetoden
Uppenbara hjälpbehov Behov som varierar Man vet att behovet finns	Detaljstyrt Ingen personlig kontakt med brukaren Minuträkning	Maskinellt synsätt Knepigt Konstigt fokus Att bara framhålla det som är jobbigt Känslomässigt Indirekt ifrågasättande Oro Tufft
Att räkna behov i tid		

Koderna i listan kretsar kring två teman: hjälpbehov och myndigheternas sätt att bedöma eller pröva behovet, vilket är den dominerande koden *minuträkning*. Dessa kategorier ansågs därför utgöra underkategorier till kategorin *att räkna behov i tid*. Ett enkelt test för att se om huvudkategorin håller är att se om alla koder kan sammankopplas med den utan vidare ansträngning.

I kodningen har jag också tentativt sorterat koderna och kategorierna i olika fack som jag upplevt som uppenbart representativa. Till exempel har dessa koder och kategorier placerats i facket *Handläggning/ansökningsprocessen*. Målet med detta var att hålla ordning på materialet som annars skulle vara svårt att få grepp om i en sent påbörjad kodningsprocess som utmynnade i cirka 380 koder. Inom facket *Handläggning/ansökningsprocessen* skapades flera kategorier som var tydligt relaterade till denna process, varav *att räkna behov i tid* var en. Andra kategorier såsom *att uttrycka sig rätt* (tidigare *tekniskt språk*) hamnade därmed närmare denna kategori. Detta har naturligtvis påverkat analysprocessen eftersom dessa kategorier jämförts med varandra mer än med andra utanför sina intuitivt tilldelade fack. Om detta utgör ett avsteg från GTM var det ett nödvändigt sådant, med tanke på mängden data som skulle analyseras när GTM valts som analysmetod/forskningsstrategi. Samtidigt var upplägget i intervjun

tydligt processinriktat och de preliminära, mer tematiska, observationer som jag hade gjort av intervjuerna före kodningen påbörjades styrdes också av ett processfokus. I de tidiga iakttagelser som gjordes framkom ett mönster där informanterna ansökte om assistans och gav uttryck för en ganska negativ attityd mot myndigheterna. De hamnade hos anordnare som ofta hjälpte dem att komma tillrätta i ansökningsprocessen. Hur relationen till anordnaren utvecklades därefter var i fokus för att förstå den fortsatta processen. I början var intervjuerna mer attitydinriktade. Resultatet antydde att myndigheterna generellt sågs som motståndare medan anordnarna erbjöd någon form av alliansskap. Det strukturella fokus som skulle komma att belysa villkoren för dessa upplevelser, saknades i den tidiga, öppna kodningsprocessen.

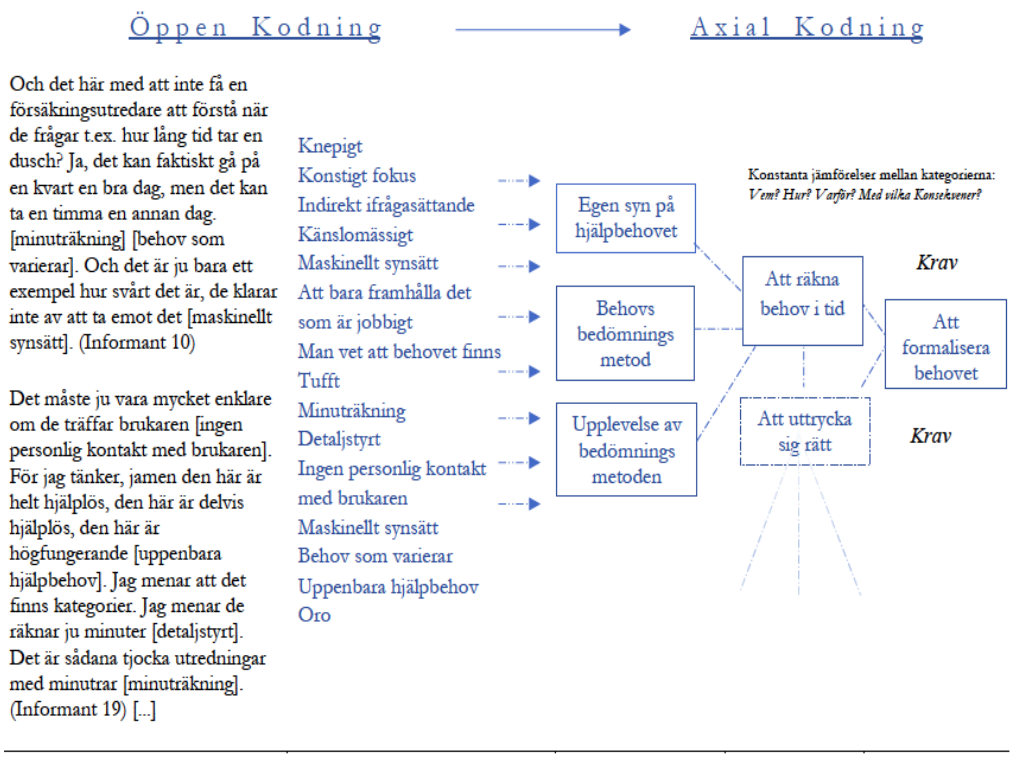
5.4.2. Axial kodning

Med hjälp av axial kodning och genom att börja ställa frågor till de kategorier jag hade identifierat, kunde jag börja se mer holistiska och strukturella förklaringsmönster. Frågor som jag ställde till de olika kategorierna var *vem, varför, var, när, hur* och *med vilka konsekvenser* för att upptäcka hur olika kategorier relaterar till varandra. Tanken är att svaren på dessa frågor ska hjälpa till att sätta fenomenet i ett sammanhang och bidra till en förståelse för de villkor som gett upphov till fenomenet. Strauss och Corbin (1998, s. 127) menar att ”analytikern på så vis kan relatera struktur till process”. Det är detta som sker i den axiala kodningen. Kategorier jämförs med sina subkategorier och andra kategorier, med utgångspunkt i ovan nämnda frågor.

För att fortsätta på samma exempel som ovan avslöjar de tre subkategorierna (*egen syn på hjälpbehovet*, *behovsbedömningsmetod* och *upplevelse av bedömningsmetoden*) något särskilt om kategorin *att räkna behov i tid*. Till exempel riktar frågorna *vem* och *varför* ljuset mot en spänning mellan de två förstnämnda av subkategorierna. Myndigheterna Försäkringskassan och kommunen (*vem*) använder vissa metoder för att skaffa sig en uppfattning om behovet. Dessa metoder stämmer inte överens med informanternas egna syn på behovet. Den tredje subkategorin *upplevelse av bedömningen* visar på några av konsekvenserna av *att räkna behov i tid*. Av detta framgår att aktiviteten *att räkna behov i tid* är någonting som sker emot informanternas önskan. Återgår man till frågan om *vem* som utför denna aktivitet står det dock klart att informanterna själva deltar i denna aktivitet. *Hur*? Genom sina handlingar anpassar de sig till myndigheternas sätt att se på behovet. *Varför?* Eftersom myndigheterna bestämmer villkoren för ansökningsprocessen. Anpassningen

sker därför inte direkt frivilligt, utan i respons på *krav* som informanterna tvingas ta ställning till. Konsekvenserna av att inte anpassa sig skulle innebära en reducering av chanserna att erhålla assistans. På detta vis kunde de villkor under vilka informanterna *räknar behov i tid* belysas, undersökas vidare och bekräftas i efterföljande analyser.

Genom att jämföra kategorin *att räkna behov i tid* med andra kategorier som snabbsorterats in i facket *ansökningsprocessen* framträdde många samband mellan vissa av kategorierna, vilket ledde till fortsatt kategoriutveckling (jfr. Corbin & Strauss, 1990). Precis som *att räkna behov i tid* visade koden *tekniskt språk* (senare *att uttrycka sig rätt*) på en liknande spänning mellan de behov informanterna själva upplevde och hur myndigheterna bedömde behovet. Gemensamt för den spänning som kategorierna vittnar om mellan informanternas egna syn och den syn som myndigheterna tvingar dem att förhålla sig till är den senares tillrättalagda och tekniska karaktär. Eftersom informanterna inte fritt kunde ge sin bild av hjälpbehovet såsom de upplevt det själva, utan upplevde sig vara tvungna att framställa behovet på det särskilda sätt som föreskrivits av myndigheterna, uppmärksammades hur informanterna, genom dessa aktiviteter, förmåddes *att formalisera behovet*. Denna kategori uppkom alltså som resultatet av den axiala kodningen där kategorier jämfördes med sina subkategorier och andra kategorier. En illustration av analysen från den öppna till den axiala kodningen framgår i figuren som följer på nästa sida.



Figur 4 Exempel på kodningsprocessen

Notera att kategorierna i exemplet vilar på fler koder och kategorier än vad som kan visas här. Det som jag huvudsakligen har försökt visa med detta exempel är hur nya kategorier har motiverats och konstruerats. Notera även att *krav* uppkommer här med en särskild betydelse. Att *krav* finns med kan förklaras av dess koppling till de kategorier som presenteras i figuren. Att *krav* presenterats på ett särskilt sätt beror på något annat. *Krav* har nämligen tillskrivits en stark och övergripande förklaringskraft för materialet. Detta skedde under den selektiva kodningen.

5.4.3. Selektiv kodning

I Strauss och Corbins (1998) GTM avslutas analysen med *selektiv kodning*. Under denna fas identifieras en kärnkategori som har genomgående relevans för övriga kategorier och som bidrar till en sammanhängande förståelse för fenomenet som studeras. Denna ”integrering” av olika kategorier ska svara på följande frågor (Strauss & Corbin, 1998, s. 147):

> Vilken är den huvudsakliga analytiska idén som presenteras i denna forskning? Om jag ska sammanfatta mina resultat i några meningar, vad säger jag? Vad verkar all aktion/interaktion handla om? Hur kan jag förklara den variation som jag ser inom och mellan kategorierna?

Att *krav* fått en så central betydelse i materialet har varit resultatet av en stegvis process. Ett kontinuerligt antecknande (*memos*) av tankar, associationer etc. under kodningsprocessen är närmast obligatoriskt i GTM (Corbin & Strauss, 1990). Av många *memos* framgår att konsekvensen av det beskrivna fenomenet är att informanterna ställs inför olika krav. *Krav* har också framkommit vid den axiala kodningen av många kategorier, såsom beskrivits i exemplet i föregående avsnitt. Det är alltså inte nödvändigtvis så att informanterna själva formulerat en viss företeelse i termer av *krav*. Men implikationen av den beskrivna företeelsen har varit att informanterna *de facto* ställts inför vissa specifika krav. När väl denna centrala kategori ”testats” mot materialet har den visat sig ha en mycket stark koppling. I denna process har vissa kategorier, såsom den ovan angivna *tekniskt språk*, omformulerats. Vad innebär förekomsten av *tekniskt språk* för informanterna? Det innebär ett *krav* på anpassning till denna form av behovsframställning. Strauss och Corbin (1998, s. 147) skriver att ”datan inte ska forceras” för att passa in i den centrala kategorin. När väl *krav* tagit fäste föll det sig närmast naturligt att tolka övriga kategorier i termer av krav. Begreppet behövde inte påtvingas materialet utan bidrog till att belysa något som materialet redan pekade på.

De tre resultatkapitlen är indelade i tre former av *ansvar*: Kvalifikationsansvar, valansvar och utföraransvar. Efterledet *ansvar* i dessa sammanskrivningar skulle i princip kunna ersättas med *krav*, det vill säga kvalifikationskrav, valkrav och utförarkrav. Varför valet ändå föll på termen *ansvar* har att göra med en koppling till litteraturen och hur fenomenet tidigare har undersökts. Det närmaste litteraturen har kommit till att beskriva hur individer ställs inför olika krav i samband med marknadsanpassning behandlas under termen *responsibilisering*. Denna term betecknar hur ansvar blir överförbart från stat till individ genom marknadsanpassning och valfrihet. Genom att definiera (själv)ansvar i termer av de konsekvenser en individ får leva med på grund av sina egna val, är de krav som individer ställs inför i sina försök att uppnå sina mål en spegling av det individuella ansvaret. De tre ansvarstyperna är alltså speglingar av de olika krav som informanterna ställs inför för att uppnå ett mål: en god assistans.

RESULTAT

6. Kvalifikationsansvar som startpunkt

– Att kvalificera sig för personlig assistans

Precis som i andra välfärdssektorer finns det inom assistanssektorn en rad olika villkor som behöver vara uppfyllda för att en person ska ha rätt till offentligfinansierade insatser. På samma sätt som symptom eller en diagnos är förutsättningar för att som patient kunna få behandling är en förutsättning för erhållandet av personlig assistans att personen med funktionsnedsättning har betydande svårigheter i sin dagliga livsföring. Men det krävs något mer än så för att få personlig assistans beviljad. Personen måste *kvalificera* sig för insatsen. Kvalifikation innebär i detta sammanhang en förväntan på den som ansöker om personlig assistans att utkräva sin rätt till assistans. I praktiken måste den sökande agera för att säkerställa att hon passerar vad en av informanterna i studien refererade till som ”nålsögat”, det vill säga att få denna insats beviljad. Rätten till assistans avgörs därför inte enbart genom en bedömning av den enskildes levnadsförhållanden utifrån de i lagen uppställda kriterierna. Den sökande ställs inför en uppsättning krav och om dessa inte uppfylls på ett fullgott sätt kan den personliga assistansen försenas eller utebli. I detta kapitel beskriver jag dessa krav och hur informanterna har påverkats av dem.

6.1. Informationskravet

Behovet av personlig assistans kan uppstå plötsligt. Vuxna som drabbas av en funktionsnedsättning till följd av en olycka hamnar i en situation som är helt ny för dem. Detsamma gäller föräldrar vars barn föds med funktionsnedsättningar som upptäcks direkt vid födseln eller i samband med barnets utveckling. Livet förändras och en helt ny värld öppnas upp. Utöver de mest påtagliga psykiska och fysiska förändringarna som uppstår i samband med en medfödd eller förvärvad livslång funktionsnedsättning måste personen med funktionsnedsättning eller föräldrarna till barn med funktionsnedsättning skaffa ny kunskap som är nödvändig för att navigera livets nya utmaningar. Det handlar om kunskap kring diagnoser och behandlingar men också om vilka sociala insatser som finns och hur välfärdssystemet fungerar. För den som aldrig har behövt vara i kontakt med myndigheter på grund av assistansbehov är det lätt att tro att den svenska välfärdsstaten tar hand om den som behöver hjälp och

automatiskt sätter in rätt insats när man drabbas av olyckor och funktionsnedsättningar. Sådan var den bild som många av studiens deltagare delade innan deras behov av assistans uppstod. Genom erfarenheter av den nya världen har den bilden kommit att förändras drastiskt.

Informanternas erfarenheter vittnar om att det många gånger tidigt i processen blir upp till individen att själv ta ansvar och agera för att få personlig assistans. Redan i första steget blir individer ansvariga för att vara väl informerade om vilka möjligheter som finns. Detta informationskrav märks i studiens resultat genom att informanter dels behövde söka information för att lära sig om assistans och dels behövde kunna utvärdera den information de fick i samband med myndighetskontakter. Att misslyckas leva upp till denna kravbild kan medföra att insatsen försenas eller uteblir.

6.1.1. Att söka information

Personlig assistans är en socialförsäkringsförmån med delat huvudmannaskap. Staten (via Försäkringskassan) och kommunen har tillsammans ett ansvar för att säkerställa att den som har rätt till assistans får det. Personlig assistans kan beviljas av kommunen eller Försäkringskassan. Insatsens första 20 timmar (per vecka) finansieras alltid av kommunen som har det yttersta myndighetsansvaret för att vara införstådd med levnadsvillkoren för invånare med stora funktionsnedsättningar. I kontrast anges i Försäkringskassans vägledning att ”en viktig grundprincip i LSS är att insatser endast beviljas om den enskilde själv har begärt det” (Försäkringskassan, 2019a, s. 29). Det är med andra ord individen själv som formellt måste uttrycka en vilja att ha personlig assistans.

En förutsättning för att kunna begära personlig assistans är dock kännedom om insatsen. Det säger sig självt att det är omöjligt att begära personlig assistans för personer som inte känner till den möjligheten. Formellt har kommunerna enligt socialtjänstlagen (5 kap. 7-8 §§) skyldighet att genom uppsökande verksamhet göra sig väl förtrogna med levnadsförhållandena för personer med fysiska och psykiska funktionshinder i kommunerna och verka för att dessa personer får möjlighet att delta i samhället och leva som andra. Vid sidan av dessa skyldigheter har kommunerna, enligt 15 § i LSS, i uppgift att fortlöpande följa upp vilka som omfattas av lagen och att verka för att personer som omfattas av LSS får sina behov tillgodosedda. Att kommuner tidigare brustit i delar av detta ansvar kan utläsas av Socialstyrelsens uppmärksammande av behovet att föra in ett ”förtydligande” om kommunernas informationsansvar i

LSS (Socialdepartementet, 2017). Förtydligandet trädde i kraft under 2018 och lyder följande:

> 15 b § En kommun som har tagit emot ett beslut från Försäkringskassan som innebär att en enskild saknar rätt till assistansersättning enligt 51 kap. socialförsäkringsbalken, ska utan dröjsmål informera den enskilde om förutsättningarna för insatser enligt 9 § 1-10. Detta gäller dock inte om det är uppenbart obehövligt att lämna sådan information. *Lag (2018:556)*

Eftersom detta förtydligande vann laga kraft först 2018 har den inte påverkat informanterna i studien, vilka har haft assistans i många år. Förtydligandet gäller dessutom endast om assistans redan sökts hos Försäkringskassan. Erfarenheterna som informanterna har beskrivit tyder dock på en mer generell brist på information och vägledning från myndigheternas sida. Deras utsagor speglar inte de skyldigheter som kommunerna torde ha. I praktiken är det i stället individen som, vid brist på nödvändiga förkunskaper, måste söka information för att sedermera kunna ansöka om personlig assistans. En av studiens tre informanter (Informant 3) som lever med egen funktionsnedsättning berättade att hon från början hade hemtjänst men var missnöjd på grund av hur begränsat hennes liv var till följd av funktionshinder. Eftersom hon före sin *stroke* hade arbetat inom kommunen och hade insyn i vad personlig assistans innebar kunde hon på eget bevåg ansöka om assistans. De två övriga informanterna i samma informantgrupp (egen funktionsnedsättning) uppgav att de inte fick någon som helst information om vilka insatser som skulle kunna avlasta deras situation. Då de själva saknade förkunskaper hade de därför inte sökt någon sådan hjälp. En av dem var tydlig i sin kritik mot myndigheterna.

> Jag visste ju ingenting. Jag blev funktionshindrad på grund av läkarslarv. De skulle ta ett ryggmärgsprov och stack fel så att jag blev förlamad från midjan och ner. Jag fick själv sitta och googla på nätet om min funktionsnedsättning. Jag hade ingen aning om hur assistans fungerade. Man fick inte reda på något. Det var ingen som sa något. [...] Jag undrar vad fan vi ska med dem till!
>
> Informant 2

I brist på information och vägledning från myndigheter levde de båda informanterna med stöd från anhöriga och fick i övrigt klara sig på egen hand. De saknade kunskaper om assistans och andra insatser och lyckades heller inte att hitta den information som de behövde för att förstå vilka rättigheter de hade. Eftersom ingen av dem klarade av att leva upp till de förväntningar som i praktiken ställdes på dem tvingades de under flera år att (utan formellt stöd) leva

med ett assistansberättigande behov utan att veta om det. Flera av informanterna som är föräldrar till barn med funktionsnedsättningar beskrev en liknande avsaknad av information och vägledning. Ett föräldrapar beskrev hur denna brist kan spåras till de allra första myndighetskontakterna i sjukvårdssektorn.

> Det är klart att jag vet att det finns en LSS-lagstiftning. Men det var ju inte så att det pockade upp med en gång att *ja, jag ska nog ta tag i en handläggare*. Där hade man behövt lite hjälp, någon som tar en i handen och visar *såhär ska ni göra nu*. Man är så chockad som det är. När man går hem [från förlossningen] som vanlig förälder så går man hem och har hela samhället – alltså många har gått igenom detta, man vet ungefär hur det fungerar, man har gått en föräldrautbildning som *bara* handlar om hur det är att föda ett friskt barn. Det är aldrig någon som talar om vad händer om det går åt helvete på förlossningen eller om man föder ett sjukt barn. Då är man [lämnad] lite vind för våg. Man förbereder bara föräldrar på hur det ska gå om det blir rätt.
>
> Informant 23

> Det är väl det som är det grundläggande som vi fortfarande kan tycka, vi som är mer rutinerade nu, att man inte fångar upp de här nya föräldrarna med barn som har funktionshinder. Inte vid habiliteringen heller. Det är klart de har kuratorer men det blir aldrig tydligt vad man har för möjligheter, vad man ska göra. Så redan där är det någon broms i systemet som gör att man inte kommer vidare.
>
> Informant 24

Informanterna ovan uttryckte en önskan att i stället för att behöva ta ett eget ansvar så skulle myndigheterna vara mer aktiva med att förbereda, vägleda och tydligt visa vilka möjligheter som finns. Nu, menade de, behöver många söka sig till forum såsom Facebook där personer med liknande erfarenheter befinner sig, vilket de såg som ”ett underbetyg till samhället”.

En annan informant som inte var lika uttalat kritisk beskrev svårigheten med att ta in information när man befinner sig under stor press. Hennes bild var att hon förmodligen bitvis hade fått information av de handläggare som hon hade god kontakt med. Samtidigt illustrerar hennes exempel att det är upp till individen själv att få ihop en helhetsbild av de möjligheter som finns, vilket alltså försvåras av de påfrestningar situationen innebär.

> Det känns som att det lite är så överlag att man, och det är väl så för många men kanske extra mycket om man är utsatt för stora påfrestningar, man är trött, kanske väldigt ledsen för sitt barn. Folk kan ju berätta saker för en hur många gånger som helst men man liksom plockar någon liten del varje gång. Och sen får man lägga ett pussel liksom.
>
> Informant 28

Bristen på information och vägledning var mer allvarlig i vissa fall. I likhet med de två brukarnas ovetskap kände en del av föräldrarna i studien inte till LSS förrän flera år efter att barnet fötts. En av dessa föräldrar berättade hur han hade svårt att ens etablera kontakt med kommunens socialförvaltning som inte återkom när han skickade mejl och att han på eget initiativ fick skaffa sig kunskap om de olika insatser som fanns.

> Då plöjer jag liksom sådana konstiga rapporter. Och sedan börjar man märka, oj, socialtjänstlagen, LSS, jaha, vad är det? Då måste jag lära mig det. Att det är så, det märker man hela tiden. Är man påläst och inte så känslosam som jag kanske är så får man bättre vård, man får bättre bemötande – Någonstans blev det bara för mycket liksom, bara att samla in allt det här och leva med det här som en gegga 24 timmar om dygnet.
>
> Informant 6

Informanten antyder ovan att informationskravet upplevs som en nödvändighet, inte endast för att få kunskap om vilka möjligheter som finns utan också för att garantera ett bättre bemötande. Samtidigt framgår att kravet är väldigt betungande. Att leva med ett barn som har en grav funktionsnedsättning utan personlig assistans är i sig en stor psykisk och fysisk påfrestning, enligt informanterna. Detta gör bristen på information och vägledning ännu mer påtaglig och svår att hantera på egen hand.

En annan informant, en förälder till en vid ansökningstillfället tonårig pojke, uttryckte liknande frustration. Hon berättade om en tid före ansökan då hon i brist på vägledning kände sig ensam i sina försök att hitta rätt hjälp åt sin son. Sonen hade fram till tonåren gått på vanlig skola med otillräcklig anpassning. Enligt informanten klarade skolan inte av att hantera hans funktionsnedsättning och övriga skolor i kommunen vägrade ta emot honom, vilket gjorde att skolgången tillfälligt fick avbrytas. Det ledde till en väldigt pressad situation för både mor och son. Medan sonen regredierade i sin utveckling slutade informanten att arbeta för att ta hand om honom. Till slut fungerade ingenting, berättade informanten. Ändlösa möten med kommunen resulterade inte i någon lösning. På frågan om någon vid hennes flertaliga och intensiva kontakter med kommunen hade upplyst om möjligheterna till olika insatser enligt LSS eller assistansersättning svarade hon att hon knappt fick någon information alls.

> Nej, de berättade ingenting. De upplyste inte om någonting. [...] Alltså situationen var sådan att vi sökte assistans [stöd] och vi fick ingen information, tvärtom av kommunen om det. Utan det var tillfälligheter [som gjorde att vi senare kunde

söka personlig assistans]. Det hade varit ena mötet efter det andra där när de lade huvudet på sned och sa att:
– Ja, nu ser vi att du är arg, såsom socionomer gör.
Förlåt – jag blev bara ännu argare och, herregud vilka möten, och jag sa att:
– Ni bryr er inte ens om han ligger död på kommunhusets trappa!
Men de svarade inte på det. Den var ju låst, hela situationen.

Informant 8

Trots att informanten alltså sökte stöd och fick tillfälle att framföra att hon levde under ohållbara omständigheter tillsammans med ett barn med ett senare bekräftat assistansberättigande behov, upplevde hon att hon inte fick den information som hon behövde för att tillgodose behovet som fanns. Den pressade situationen gjorde det svårt för henne att själv inhämta rätt information trots en yrkesroll ”som i grunden innebär att man är rätt så påläst”. Resultatet var en konflikt med kommunen som gjorde att sonen inte fick sitt assistansberättigade behov tillgodosett förrän flera år senare, då hon ”av ren tillfällighet” fick hjälp av en privat assistansanordnare. Därmed kunde hon till sist ansöka om assistans trots kommunens bristande information och vägledning.

I detta avsnitt har jag visat att personer med assistansberättigande behov kan uppleva stora brister med vilken information och vägledning myndigheternas erbjuder och att de lämnas att söka information på egen hand. Som påpekas i stycket ovan kan tillfälligheter göra det möjligt för dem att söka assistans när de inte orkar svara upp mot de krav som ställs. Informationskravet och de tillfälligheter som har en förmildrande effekt på det innebär två saker. Dels att det finns en godtycklighet i vem som får assistans och inte, vilken hade kunnat överkommas om individerna hade fått den information och vägledning de efterfrågar. Dels innebär det att insatsen sannolikt fördröjs jämfört med vad som hade varit fallet om individerna hade känt till sina rättigheter från början. Som ett resultat av detta tvingas de till att initialt klara sig utan stöd, ofta under mycket påfrestande förhållanden.

6.1.2. Att tolka och tillämpa information

Att söka och inhämta information om personlig assistans räcker emellertid inte. På grund av den bristande informationen och vägledningen som informanterna vittnar om måste de kunna tolka och ibland ifrågasätta vad informationen säger om det enskilda fallet. För att försäkra sig om att erhålla rätt insats får individerna ett eget ansvar att se till så att informationen tillämpas på den egna situationen på ett kompetent och för dem ändamålsenligt sätt.

6.1.2.1. Vilseledande information

Särskilt svårt blir detta när informationen de får av myndigheterna är direkt vilseledande. Kravbilden som projiceras på individerna växer då ytterligare eftersom de i sådana fall måste ha förmåga och beredskap att ifrågasätta den information de får. En informant berättade att hon väntade länge med att söka assistans för sitt barn. Hennes son har autism och vad hon beskrev som en måttlig utvecklingsstörning. Det innebär att sonen har svårt att uttrycka sin vilja och att han i vuxen ålder fortfarande tycker om ”barnsliga saker” såsom småbilar och barnfilmer. När språkutvecklingen inte tog fart i treårsåldern påbörjades den första medicinska utredningen. Trots att sonen fick sina diagnoser var informanten länge av uppfattningen att assistans inte var något som kunde bli aktuellt för sonen. Inte för att behovet saknades. Tvärtom hade informanten frågat specifikt om personlig assistans för att utröna om denna insats var något som kunde bidra till att ge familjen mer stöd.

> Informant: Vi hade ganska tidigt fått kontakt med en LSS-handläggare när det kom till korttidsvistelser, fritids och sådant där i skolan och avlösarservice. Och så frågade vi:
> – Vad är assistans då?
> – Nej men det är om man sitter i rullstol, svarade hon då på kommunen.
>
> Intervjuare: Det är ordagrant vad hon sa?
>
> Informant: Ja, det är om man sitter i rullstol. Då var han kanske 6 år eller något när jag hade det samtalet med dem – Kommunen brister ju i sitt ansvar i att de inte informerar vad man har rätt till. Det är så jag upplever det.
>
> Informant 19

Uppgiften om att assistans är förbehållen rullstolsburna personer är naturligtvis felaktig men medförde enligt informanten att hon avfärdade assistans som en för hennes son irrelevant insats ända till dess att hon fick annan information flera år senare. För att informanten, för sin sons räkning, skulle ha möjlighet till personlig assistans i ett tidigare skede hade hon varit tvungen att ifrågasätta det hon fick höra av LSS-handläggaren. Hon hade alltså tillräcklig kännedom om personlig assistans för att fråga om insatsen men inte tillräcklig kunskap för att kunna ifrågasätta den felaktiga information hon fick. Exemplet visar återigen hur informationskravet kan fördröja en ansökan om personlig assistans.

6.1.2.2. Komplex information

Även om föregående exempel visar tydligt att ett fel begicks är den information som inhämtas ofta komplex. Det finns många aspekter man ska ta hänsyn till för att få en god förståelse av frågan om när assistans kan bli aktuellt. Ett problem är hur individerna ska tolka och tillämpa informationen på sina egna, oftast unika, fall. Det kan till exempel handla om frågan om vem som har rätt till personlig assistans. I lagtexten (1 § LSS) delas personer med assistansberättigande hjälpbehov in i tre ”personkretsar”. Personlig assistans kan endast bli aktuellt för personer

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

En omständighet som gjorde det svårt för vissa av informanterna att tolka vad som gällde i deras fall var att läkare hade haft svårt att ställa diagnos på deras barns tillstånd när de var små. Därmed blev det också mer oklart huruvida barnet ingick i LSS personkretsar, jämfört med om barnet i ett tidigare skede hade fått någon av diagnoserna som ingår i första personkretsen. Vad som åsyftas i den tredje personkretsen med ”stora” och ”varaktiga” funktionshinder som ”förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen” kan vara svårt för en förälder till ett barn med svårigheter att avgöra.

Dessutom kräver rätten till assistans att behovet av stöd för *grundläggande* behov måste vara av viss omfattning (HFD, 2018: 13). Grundläggande behov definieras i lagen som 1) hjälp med andning, 2) personlig hygien, 3) måltider, 4) att klä av och på sig, 5) att kommunicera med andra eller 6) annan hjälp som förutsätter ingående kunskaper om den funktionshindrade. Dessa behov har i sin tur fått särskilda juridiska definitioner (se t.ex. avsnitt 6.2.2.3. nedan). I brist på rätt information kan det därför vara svårt för individer att tolka vad detta innebär för den enskildes potentiella rätt till assistans. Ett annat exempel på komplex och svårtolkad information är det som i regelverket kring personlig assistans (bl.a. SFB 51 kap.) kallas föräldraansvar.

I assistanssammanhang innebär föräldraansvaret att personlig assistans endast ska beviljas för tid barnet behöver stöd utöver vad som under normala omständigheter anses ingå i föräldraansvaret. Hänsyn tas till barnets ålder,

utveckling och ”övriga omständigheter”. Föräldraansvaret ser därför olika ut bland annat beroende på barnets ålder, vilket av de grundläggande behoven det handlar om, samt hur omfattande stöd barnet behöver. Till exempel anses barn behöva hjälp med sin personliga hygien samt att av- och påklädning under en längre period jämfört med kommunikation. Försäkringskassan bedömer att barn under normala förhållanden inte behöver något stöd för kommunikation från 6 år medan motsvarande ålder för personlig hygien är 9 års ålder (Försäkringskassan, 2015). Äldre barn (inom personkretsen) som har behov av stöd för dessa syften har alltså rätt till personlig assistans för all tid som detta behov finns. I vilken utsträckning särskilda behov är assistansberättigande för barn som är yngre än dessa åldrar, där behovet av personlig assistans alltså vägs emot föräldraansvaret, är en mer invecklad fråga.

Intervjuerna visar att informanterna inte får tydlig information och vägledning kring innebörden av föräldraansvaret och hur det kan inverka på rätten till assistans i deras fall. I praktiken innebär det att många föräldrar lämnas åt sin egen tolkning kring vad föräldraansvaret innebär i just deras fall. När informanterna berättade om varför de sökte assistans vid ett visst tillfälle var föräldraansvaret en fråga som ofta dök upp. Hur informanterna tolkar föräldraansvaret har haft betydelse för när de ansökt om personlig assistans, vilket bland annat framgår av de följande två citaten:

> Intervjuare: Ni sökte assistans när han var 5 år, var det någon särskild anledning till att ni sökte just då?
>
> Informant: Nej, jag tror bara det att då hade vi börjat förstå det här med hur man pratar om föräldraansvar i Försäkringskassans mening, och hur man också bedömer, jämför alltid hur ett barn med funktionshinder och ett barn utan funktionshinder fungerar, vad klarar de och vad klarar de inte? Och då var [sonen] 5 år och hans lillebror var 2 år. Och vi såg ju redan de här enorma skillnaderna mellan ett vanligt barn som är typiskt utvecklat och ett barn som [sonen] som har sin egen väg liksom. Så det fick väl oss att inse extra mycket hur omfattande hans behov är. Det är klart att vi visste det men man kände det så himla tydligt då. Då kände vi att vi kanske får börja söka, så kanske vi får nej och så får vi överklaga och sen kanske vi inte har assistenter på plats förrän han är 7 [år]. Det vet vi inte. Så det var nog någon tanke på långsiktighet som vi började med det tror jag.
>
> Informant 28
>
> Intervjuare: Hur kommer det sig att ni ansökte så sent ändå?
>
> Informant: Jamen, det finns ju någonting som heter föräldraansvar. Det var ju vad vi hade fått höra [...] Vi tänkte att den tiden inte är inne än [för assistans]. Det

> finns ju någon sorts bortre gräns för när det är rimligt att man är med sina föräldrar hela tiden, och den gränsen går kanske någon gång runt 13 kanske. Att man [i vanliga fall] är ute med killkompisar och föräldrarna kanske inte vet precis var man är, man är ute och cyklar. Sedan kanske det blir moppe i 15-årsåldern. Man är med i något lag, man har sina intressen, sitter och spelar i sitt rum eller hemma hos någon kompis. Då står ju inte mamma i dörren eller sitter med på golvet. Så att det – där hade väl någon slags bortre gräns gått, vid 13, 15, sådär. Plus att då hade man nog börjat bli väldigt, väldigt, trött, för du är hela tiden med barnet – Jag är förvånad att inte fler har assistans. De har fått de här svaren [om föräldraansvar] och accepterat liksom.
>
> Informant 19

I båda fall visar informanterna förståelse för principen om en jämförelse mellan den omsorg ett barn under normala omständigheter kräver jämfört med barn där det finns en allvarlig funktionsnedsättning. Samtidigt tolkas föräldraansvaret på olika sätt. I det föregående stycket tillämpas jämförelsen på ett erfarenhetsbaserat sätt. I det senare genom heuristik. På olika sätt skiljer sig dessa från en strikt jämförelse mellan barnens faktiska omsorgsbehov och hur det vore om barnen inte hade haft funktionsnedsättningen. Eftersom de både saknar insyn i olika rättsfall såväl som tidigare egna erfarenheter, vilka skulle kunna ge dem vägledning, tillgriper de andra metoder för att tolka vad föräldraansvaret innebär i deras fall. Det första exemplet utgår från en situation där ett omfattande behov förelegat och hanterats genom alternativa stödinsatser. Assistans ansågs till en början inte vara aktuellt på grund av föräldraansvaret. Det assistansberättigande behovet tydliggörs för informanten när det konkretiseras genom det yngre syskonets jämförelsevis ringa omsorgsbehov. När det yngre syskonet endast var 2 år gammalt gick det upp för föräldrarna vilken enorm skillnad det var att ta hand om ett litet barn utan svår funktionsnedsättning jämfört med de behov som deras förstfödde hade haft. Det är således inte osannolikt att ett assistansberättigande behov förelåg långt före det att assistans söktes första gången. Trots det söktes assistans först när det blev ”så himla tydligt” för informanten att föräldraansvaret inte längre kunde anses stå i vägen för rätten till personlig assistans.

I det senare exemplet fanns det inget syskon att jämföra med men inte heller samma typ av omsorgsbehov. Föräldraansvaret tolkades också som betydligt mer långtgående i detta fall, med en bortre gräns vid 13 till 15 år. Under normala omständigheter är behovet av tillsyn, vilket informanten beskriver, betydligt mindre omfattande än så. Men föräldraansvaret tolkas brett i frånvaron

av en preciserad förståelse för hur jämförelserna går till och vad de grundas i vid rättsliga bedömningar.

I kontrast till denna tolkning slog Högsta förvaltningsdomstolen fast redan 1997 att det inte föreligger något som helst föräldraansvar vad gäller de grundläggande behoven hos tolvåringar och att det efter denna ålder endast föreligger ett begränsat, försumbart, föräldraansvar för övriga behov. Tillsyn, i den form som informanten resonerar kring ovan, faller enligt Försäkringskassan *helt* utanför det normala föräldraansvaret från 12 års ålder. I kontrast till tolkningen i första exemplet visar rättspraxis kring föräldraansvaret att vissa barn beviljas personlig assistans redan vid 18 månaders ålder (Försäkringskassan, 2015, s. 12-14, 20). Informanternas berättelser visar att omfattande hjälpbehov fanns långt före dess att ansökan om personlig assistans blev aktuell. Att informanterna trots sina barns omfattande hjälpbehov ansökte om personlig assistans först i ett senare skede indikerar att denna ansökan fördröjdes av någon anledning. Att föräldraansvaret hänvisades till som svar på varför de sökte just då indikerar att denna fördröjning beror på den tolkning av föräldraansvaret som föräldrar tvingas till i frånvaro av information och vägledning från myndigheter i assistanssektorn.

Ett annat problem med föräldraansvarets komplexitet är att den kan reduceras i syfte att bli hanterbar. En risk med detta är att informationen blir trubbig. Trots att regelverket anger att individuella omständigheter ska spela stor roll vid en juridisk bedömning av föräldraansvarets omfattning, förde flera av informanterna på tal något som de beskrev som Försäkringskassans åldersgräns i diskussionen om när ansökan om personlig assistans blev aktuell. De talade om tre-, fyra- respektive femårsgränser. Uppfattningen om att sådana mer eller mindre absoluta åldersgränser existerar tycks förekomma bland personer och familjer som lever med en allvarlig funktionsnedsättning. Precis som de mer avancerade tolkningarna i exemplen ovan kan denna förenkling fördröja ansökan om assistans.

> Informant 24: Nej, [vi hade] inte assistans. Vi hade väl lite den här bilden som har blivit någon slags sanning men inte är det, det här med 3-årsgränsen. Så inte när han var runt 1,5 år men det kom väl [upp] vid 2 år där någonstans.
>
> Informant 23: Och det var ju i och med att han gick på den här specialförskolan där han hade en flicka i sin grupp som också hade väldigt stora bekymmer. Och hon hade assistans. Och då började det väckas det där med assistans och vi började tänka kring det. Vi började höra oss för lite.
>
> Informanter 23 och 24

Citatet visar att det återigen är tillfälligheter som kompenserar för myndigheternas bristande information och vägledning. Tack vare att det fanns en väldigt ung assistansberättigad flicka på samma specialförskola kunde informanterna reagera och göra sig fri från föreställningen att personlig assistans endast gäller barn över 3 år.

Detta avsnitt visar hur individer som är i behov av personlig assistans under olika omständigheter tvingas ta ett ansvar för att söka information och att få kännedom om insatsen. Den information de kommer över måste sedermera tolkas och tillämpas på det egna fallet, vilket informanterna i brist på information och vägledning gör. Avsnittet visar att detta inte är helt oproblematiskt eftersom tolkningen tycks påverka beteendet på ett sätt som inte är ändamålsriktigt. Trots att målet är att erhålla assistans hindrar informanterna sig själva från att ansöka eftersom de saknar den kompetens som krävs för att göra en ändamålsenlig tolkning av informationen.

6.2. Verifikationskravet

Att vara informerad är en förutsättning för att man ska kunna begära personlig assistans. När individen har den information som krävs och begär personlig assistans påbörjas ansökningsprocessen. De erfarenheter som informanterna har delat med sig av i intervjuerna visar att denna process präglas av ett centralt tema som består i ett krav på den sökande att verifiera hjälpbehovet. För att individen ska kvalificeras för personlig assistans ställs alltså ytterligare krav på aktiv handling, när hon på olika sätt måste styrka behovet av personlig assistans. På Försäkringskassans hemsida kan man läsa om hur man ansöker om personlig assistans. Intrycket man kan få av denna information är att ansökningsprocessen är ett mycket enkelt förfarande. Den sökande ombeds att införskaffa ett läkarintyg, fylla i en ansökan om assistans, skicka in detta till myndigheten och vänta på att bli kontaktad (se Försäkringskassan, u.å.-a, u.å.-b). Det är alltså lätt att få bilden av en process som nästan sker per automatik och utan någon egentlig ansträngning.

Som en del av kvalifikationsansvaret ger verifikationskravet en annorlunda bild av ansökningsprocessen. Informanterna beskriver en process som tar tid, är emotionellt påfrestande och kräver ansträngning såväl som kompetens. Allt för att styrka eller *verifiera* hjälpbehovet för Försäkringskassan och kommunen. Verifikationskravet uppstår när individen initialt i ansökningsprocessens avkrävs olika intyg. Men detta krav är alltså mer omfattande än bara ett läkarbesök. Kravbilden som informanterna upplevde pressade dem även till att formalisera

hjälpbehovet. Detta syftar på att individerna måste anpassa sin bild och framställning av hjälpbehovet till de formaliserade kriterier som Försäkringskassan och kommunerna utgår ifrån i sina bedömningar.

6.2.1. Att intyga behovet

Som påpekas ovan är ett av de formella krav som Försäkringskassan redan från början ställer att informanterna ska inkomma med intyg på att ett hjälpbehov finns och hur omfattande det är. Med intygen är det tänkt att den sökande ska kunna styrka de påståenden om hjälpbehov som görs i ansökan om assistans. Det gäller vare sig det rör förstagångsansökan eller en omprövning av assistans som enligt lag ska ske vid förändrade förhållanden, såsom när ett assistansberättigat barn börjar eller slutar i skolan. Enligt de mer erfarna informanterna har det inte alltid varit på det viset att det är den sökandes skyldighet att styrka sina behov. Följande rader är nedtecknade under den första telefonintervjun jag höll med en erfaren organisationsjurist på ett brukarkooperativ inom assistanssektorn:

> Kravbilden började förändras. Informanten är osäker på exakt varför, och vem som bidrog till detta men förändringen är klar och tydlig, påstår hon. Försäkringskassan blev mer detaljfokuserad, krävde intyg och att det skulle vara *bevisat och styrkt* att personen hade ett visst behov.
>
> Noteringar från samtal med Informant 17

Juristen berättade att hon har varit verksam inom assistanssektorn sedan reformen genomfördes 1994 och att hon såg hur utvecklingen förvärrades någon gång kring millenniumskiftet. Flera av de informanter som har erfarenhet av kommunal och statlig assistans sedan lång tid tillbaka har gett en bild som stämmer överens med beskrivningen av en åtstramning inom sektorn. En av de som kände igen sig i beskrivningen är en förälder till ett barn med assistans beviljad sedan 2007. Även hon uppfattade att kommunen i allt högre grad har kommit att präglas av den styrning som enligt henne kännetecknar Försäkringskassans arbetssätt.

> Och nu tyvärr, jag måste säga att det blivit så på kommunen också. Det är snävare, mycket snävare. Det är kämpa och slåss och hävda och ha intyg –[suck] – Det känns som en käftsmäll faktiskt. Kommunhandläggaren brukade vilja ta in allt för att förstå behovet och besluta därefter. Medan nu är de rädda. Rädda för att göra fel och bryta mot praxis. De vill spara och dra ner på kostnader.
>
> Informant 22

Likt många av de övriga berättelserna antyder citatet ovan att kravet på att verifiera behovet genom intyg uppfattas som en del av en kamp där det är upp till individen att kämpa för att hävda den enskildes rätt. Att införskaffa de nödvändiga intygen kan vara en både plågsam och krävande process. Svårigheterna som informanterna beskrev handlade emellertid inte främst om att få läkare att intyga behovet. En informant menade att eftersom funktionsnedsättningen är så uppenbar har ingen energi behövt spillas på att övertyga läkare om vilka hjälpbehov sonen har.

> Läkarna har alltid varit på vår sida. Det har inte varit någon fråga där, att få intyg och så, för det har varit så uppenbart att han tillhör personkretsen [i LSS].
>
> Informant 24

I stället beskrev informanterna sina ansträngningar med att ordna fram intyg som tar både tid och kraft och ibland även är emotionellt påfrestande. Bland de intyg som Försäkringskassan begär in kommer det vanligaste intyget, efter läkarintyg, från arbetsterapeuter (Försäkringskassan, 2017c). Intyget som de utfärdar kallas ADL-intyg (Aktiviteter i det Dagliga Livet) Ett ADL-intyg kräver bland annat att en arbetsterapeut utreder den enskildes funktion i hemmiljö i allt från att gå upp ur sängen och klä på sig till att tvätta sig och utföra sina behov. En av informanterna upplevde detta som integritetskränkande.

> Sen hade jag ju fått gjort en sådan här ADL-bedömning, som jag tycker är väldigt kränkande. Då får du liksom – då kommer arbetsterapeuten och ska se mig gå ur sängen, mitt toalettbesök och i duschen. Så man kommer och tittar på allt jag gör. Man blottar sig fullständigt. Nu känner jag ju igen den arbetsterapeuten jag har men ändå. Det spelar ingen roll [om vi är bekanta] tycker jag för att – de ser ju mig in på bara skinnet. Så det tyckte jag var verkligen obehagligt.
>
> Informant 1

Informanten, i detta fall en kvinna som i vuxen ålder förvärvat en fysisk funktionsnedsättning, berättade att arbetsterapeuten delade uppfattningen att de mer integritetskänsliga momenten var ett onödigt inslag i utredningen då hon kunde bedöma hjälpbehovet utan att personen i fråga behövdes utsättas för dessa. Då bedömning av alla dagliga aktivitetsmoment rörande grundläggande behov ingick som en del i ADL-intyget var informanten ändå tvungen att samtycka till utredningen i sin helhet för att kunna styrka sitt hjälpbehov i enlighet med Försäkringskassans krav.

Utöver ADL-intyg kan individerna avkrävas intyg från en rad olika aktörer. Det kan handla om intyg från skola eller daglig verksamhet, sjukgymnaster, logopeder som ska intyga kommunikationssvårigheter, specialistläkare som ska intyga medicinska behov samt fysiska och neuropsykiatriska funktionsnedsättningar, psykologer som ska intyga psykisk funktionsnedsättning och sjukdom (Försäkringskassan, 2017c). Det framgår av informanternas beskrivningar att inhämtandet av de intyg som krävs kan göra ansökningsprocessen utdragen och att den upplevs som krävande.

> Det är rätt mycket alltså. Du vet, det är läkarintyg och det är – jag tror det är en fem, sex intyg. Det tog tid att samla ihop alltihopa, så det var ju inte bara gjort sådär.
>
> Informant 20

> Det blev så småningom en 13 sidor lång ansökan. Och så skulle man ha in alla intyg från sjukgymnast och läkare och alla håll och kanter. Så det tog från augusti till slutet av november.
>
> Informant 18

Många av informanterna beskrev en lång process innan ansökan var färdigställd. Förutom att inhämta intygen uttryckte ett par av informanterna att det kan vara viktigt att själva veta hur ett läkarintyg gällande LSS och assistans ska se ut, eftersom de handläggande myndigheterna gör en egen bedömning av informationen i intyget och att det finns en risk att det kan gå fel. Med andra ord kan individerna uppleva ett behov av att ha kontroll över intygets innehåll för att försäkra sig om att behovet verifieras i led med den handläggande myndighetens krav. Enligt Försäkringskassan är majoriteten av läkarutlåtanden bristfälliga, vilket utgör ett hinder för likvärdigheten i utredningarna (Försäkringskassan, 2019b, s. 125) En informant fick instruktioner av en jurist inom assistansområdet som hon var i kontakt med för att säkerställa intygets kvalitet.

> Och även hur – hur läkaren skriver sitt läkarutlåtande kan ju ha betydelse. För det vet jag att juristen gav [oss] riktlinjer för hur ett läkarutlåtande ska se ut. Och då kan det vara bra att ha en läkare som är van att skriva intyg.
>
> Informant 20

En annan informant uttryckte det orättvisa med dessa krav, eftersom vissa personer är bättre rustade än andra för att säkerställa att all nödvändig och relevant information kommer med i intyg och ansökan i övrigt. Eftersom

informanten själv upplevde att hon hade tillräcklig kompetens för detta var hon enligt egen mening inte lika svårt utsatt som många andra. Samtidigt gav hennes beskrivning en antydan om de krav som tvingade även henne och hennes make att ta en aktiv roll för att verifiera sonens hjälpbehov.

> Men för oss som är [kvalificerat yrke] så är själva det där med att få ihop ansökningar och se till att man får intyg som styrker och sådär, det kanske är mindre tungt för oss än för många andra. Och det är ju en enorm orättvisa. Alltså vi har ju haft som yrke att ha lite koll på hur samhället ser ut och att inte vara rädda för att ha kontakter med myndigheter och stå på oss och sådär. Men det är ju väldigt många som har jättesvårt med det och jag – jag tycker det är förfärligt. Förfärligt, även om det gynnar oss i det här läget lite grann. Det borde absolut inte vara på det här sättet, utan det borde vara mycket mer likvärdiga villkor.
>
> Informant 26

Att informanten upprepade gånger under intervjun förde på tal en bristande likvärdighet är ett tecken på en upplevelse av en krävande process för att verifiera behovet i enlighet med myndigheternas krav, samt att en viss kompetens behövs för att råda över denna process. Tillsammans med de övriga erfarenheter som har diskuterats ovan visar detta att informanterna upplever ett behov av att anstränga sig på olika sätt för att svara upp mot verifikationskravet. I stället för en process där individen enkelt inhämtar ett läkarintyg för att komplettera sin ansökan tvingas de sökande inhämta och ibland kontrollera utfärdandet av multipla intyg, vilka kan inkludera mycket ingående, till och med integritetskränkande, utredningar.

6.2.2. Att formalisera behovet

I det föregående avsnittet beskrivs de krav som ställs på de sökande att med hjälp av expertis intyga att de påståenden som görs i ansökan stämmer och är assistansgrundande. Ett annat sätt som informanterna agerar på för att verifiera behovet åt myndigheten är att anpassa sig till en formaliserad process. Till skillnad från att beskriva sin vardag fritt och öppet upplever många att ett krav för att kvalificera sig för personlig assistans är att framställa hjälpbehovet på ett specifikt sätt. Deras möten med myndigheterna präglas av en formalitet som ibland strider med hur de själva upplever behovet. Men för att erhålla assistans tvingas de anpassa framställningen av behovet till myndigheternas formaliserade ansats. Till exempel måste informanterna reducera det komplexa och dynamiska hjälpbehov som de lever nära till ett medelvärde, uttryckt i timmar och minuter.

De behöver också formulera behovet på ett, juridiskt och språkligt, tekniskt sätt och undvika vissa uttryck. Kraven innebär att informanterna tvingas att själva formalisera behovet, fastän detta kan upplevas som både kränkande och ändamålsstridig, givet att ändamålet vore en så heltäckande uppfattning av behovet som möjligt.

6.2.2.1. Att följa manual

Att formalisera behovet handlar bland annat om att på olika sätt ignorera vad som för informanterna upplevs vara ett *uppenbart* behov och i stället argumentera för behovet på ett formellt sätt. Denna formalisering av behovet tycks krocka med vad många av informanterna anser vore ett respektfullt och meningsfullt sätt att handlägga assistansen på. Bland annat verkar kravet på formaliseringen tränga undan det mänskliga bemötande som flera av informanterna efterfrågar. Ett exempel på detta är när den person som ärendet gäller näst intill ignoreras:

> [J]ag tyckte det var väldigt märkligt att handläggaren från Försäkringskassan satt och pratade som du och jag sitter här, och [min huvudman] satt och ritade, och så satt en del assistenter som också var med. Och hon [handläggaren] satt och pratade med mig men vände sig inte direkt till [min huvudman] för att fråga eller se vad han klarade av eller inte.
>
> Informant 12

> Och då var Försäkringskassan här. Det som är komiskt är att då hade jag [vår dotter] hemma och satt med henne i knät och visade henne. Men han var inte intresserad, den här killen. Han hade sitt jädra formulär, där det var frågor. Han var bara fokuserad på att få ner en text. Väldigt konstigt.
>
> Informant 20

Handläggarens ointresse för närvaron av personen med hjälpbehov uppfattas som något märkligt och provocerande. I stället för en öppenhet och nyfikenhet kring mötet med den enskilde där fokus är att få så ingående och bred förståelse som möjligt, uppges mötena med handläggarna ha präglats av en protokollaktig fyrkantighet där närvaron av personen med hjälpbehovet blir ovidkommande. Möjligen kan detta förklaras av att handläggarnas grund för beslut ska bygga på den information som finns dokumenterad. Vad läkaren, arbetsterapeuten etc. anger i sina intyg och de svar de sökande ger blir det som utgör denna grund, på vilken handläggarens juridiska bedömning baseras. Handläggarens egna

observationer verkar spela föga roll i de utredningar som rört informanternas situation.

För flertalet informanter innebär det formaliserade mötet att de har svårt att lita på att myndigheten verkligen ser det behov som faktiskt finns. Sättet de hanterar denna osäkerhet på visar att många av informanterna inte känner sig förmögna att på egen hand formalisera behovet, vilket diskuteras närmare i nästa kapitel. I flera fall menade informanterna att hjälpbehovet är uppenbart vid första anblick för var och en, även för dem som ska handlägga assistansärenden. Eftersom detta inte har någon betydelse för det formaliserade behovet tvingas de trots allt in i en omfattande procedur av formaliteter som ska avhandlas.

> Intervjuare: Hur upplevde du det mötet?
>
> Informant: Det var ganska – ganska löjligt. Om man har gjort den här långa ansökan och så får man väldigt fåniga frågor från Försäkringskassan främst då, för det var väl de som låg i skottgluggen att den här assistansen kanske skulle hamna hos dem. Men det var så löjligt. Du sitter liksom med ditt barn som sitter och hänger såhär [informanten visar med huvudet hängandes framför sig], som inte ens kan hålla upp sitt huvud och så:
> – Ja, hur gör [pojken] när han går på toaletten?
> – Ja, hur tror du det går?!
> Det var mycket sånt här. Löjliga frågor helt enkelt. Någonstans känner man såhär, att hur byråkratisk man än är så är vi också människor även om vi jobbar [och har en yrkesroll att fylla]. Man kan tänka – att han klarar nog inte det här, den killen. Han kan ju inte ens sitta upp!
>
> Intervjuare: Vad kände du att syftet var med de här frågorna?
>
> Informant: Att följa manual. Att följa det som är sagt att man ska göra liksom.
>
> Informant 18

Formaliserandet av behovet upplevs ofta som meningslöst. Det utgör också en påfrestning eftersom informanterna tvingas älta i något som de menar är uppenbart. Informanten i stycket ovan såg inget syfte mer än att följa manual. Proceduren fyllde, enligt henne, inte någon funktion överhuvudtaget. I intervjumaterialet reflekteras denna upplevelse även i fall där assistans omprövades. En informant beskrev hur det formella förfarandet repeterades trots att hennes son, den assistansberättigade, är född med en permanent funktionsnedsättning. Med andra ord var hon tvungen att formalisera behovet ånyo fastän det redan var utrett sedan tidigare och inga förändringar kring själva

hjälpbehovet hade skett. Informanten uttryckte frustration över myndighetens trubbiga handläggning:

> Jag förstår inte hur man kan lura Försäkringskassan så till den milda grad så att folk som kan gå kan få assistans för att den inte kan gå. Någonstans lägger de krutet på fel saker. Jag menar [min dotter] som är *född* funktionshindrad, hon har ju så tjock journal som det går att få! Med läkarintyg och så vidare. Och det är inget som ändrar sig. Lägg inte krutet på henne. Lägg tiden på något annat! Så ja, de [handläggarna] är korrekta och de gör sitt bästa men någonstans är det väldigt jobbigt [...] Jag menar man behöver ju bara titta på [vår dotter] så förstår man ju att ja, hon kan inte vara ensam, hon kan inte ta på sig och så vidare. Alltså det är ju så jäkla uppenbart.
>
> Informant 10

Det fanns, enligt informanten, ingen skälighet i den typen av fortsatt granskning av ett behov som inte förändras, är väl utrett och dessutom alldeles uppenbart. Precis som föregående citat var informantens uppfattning att handläggarna endast följer manual. Handläggarna beskrivs som korrekta och gör sitt bästa under de förutsättningar som finns. Även om några av informanterna har haft betydligt värre personligt mottagande än så, riktas kritiken oftast mot just den formalia som präglar mötet med myndigheterna snarare än mot handläggarna per se. Kravet på att formalisera hjälpbehovet i enlighet med myndigheternas kriterier skapar en situation som upplevs som både jobbig och meningslös. Trots detta finns en känsla av att behöva ”spela med” för att ha en chans att få att hjälpbehovet tillfredsställt.

> Det känns lite grann som en rättegång. Det är det man laddar för. Jamen att man ska gå till någon slags rättegång. Där juristen är med och kommunen som sitter och ser arg ut och Försäkringskassan som ska sitta och döma om hur många gånger man behöver byta blöja och hur lång tid det tar. Men förutom den där rättegångskänslan så är det mer att – att det är någon slags fars man är med om. När någonting är så uppenbart så borde vi ha andra system, tycker jag. Det blir en fånig föreställning på något vis. Men den får man ju spela med i om ens barn ska få hjälp.
>
> Informant 18

Att följa manual som handläggarna gör innebär något som informanterna tvingas förhålla sig och anpassa sig till eller ”spela med”. Det räcker inte med att endast visa myndigheten något som upplevs som självklart, utan individen måste verifiera behovet på det sätt som handläggningen kräver, det vill säga på ett formaliserat sätt. I det föregående har detta visats genom att framhålla hur

handläggarna upplevs agera fyrkantigt och enbart fokuserar på det formella. Detta åskådliggör en mer generell upplevelse av ansökningsprocessens krav. Det finns även mer specifika krav på anpassning till en formaliserad process såsom att räkna behov i tid och att uttrycka sig på rätt sätt.

> Och sen så när man fått några beslut och läser det så ser man, jaha, är det såhär de tänker, då får vi tänka – Hur kan vi i siffror och ord åskådliggöra det här behovet liksom? Och hur ska vi göra så att de får rätt underlag att kommunicera det?
>
> Informant 28

Dessa två specifika sätt, som de sökande är tvungna att formalisera hjälpbehovet på, avhandlas närmare i de följande avsnitten.

6.2.2.2. Att räkna behov i tid

Ett väldigt specifikt sätt att formalisera behovet på är att kvantifiera det. Som underlag för att besluta om vilken utsträckning personlig assistans ska beviljas räknar myndigheterna hur lång tid varje behov tar att utföra. De grundläggande och övriga personliga behoven tar olika lång tid beroende på vilken typ av stöd personen är i behov av och utifrån detta ska myndigheten göra en enskild prövning från fall till fall. Som ett resultat av detta har informanterna berättat att de får ta tid på olika aktiviteter eller göra uppskattningar av tidsåtgången för olika moment där ett stöd behövs. Även arbetsterapeuter räknar tid när de gör sina bedömningar av behovet. Precis som med kravet på att styrka den enskildes hjälpbehov är denna typ av formalisering något tycks ha kommit med tiden. En informant vars barn fick assistans i slutet av 90-talet berättade om sin upplevelse av denna förändring.

> Förut handlade det inte om minuter såsom det gör nu…att det står tre minuter för det och fem minuter för vändning och så vidare.
>
> Informant 9

Utvecklingen har alltså gått mot en situation där den exakta tidsåtgången för olika assistansberättigande behov ska preciseras. Samtidigt som denna form av handläggning har etablerats som en så självklar del av ansökningsprocessen att den närmast verkar tas för givet av en del informanter, uttrycker flera av dem olust när frågan om hur de upplever det ställs. Många förstår att det är genom att sätta tid på varje moment som myndighetens handläggare ska bilda sig en uppfattning av hjälpbehovet. Samtidigt upplevs det som svårt och frustrerande.

> [Handläggaren] ville veta i detalj såklart, för att få sin bild. Och jag kan inte minnas om det var med henne eller någon annan men när de börjar diskutera tiderna det tar för de olika momenten – Är det en eller två minuter? Är det varje eller varannan dag? Är det en gång i veckan eller två gånger i veckan? När man då, på något sätt, ska försöka ge ett bra svar, sitta och räkna efter så inser man – vad är, alltså vad håller vi på med? Ska vi sitta och *räkna* på detta?!
>
> Informant 25

> Det blir ett så konstigt fokus. Att det blir det här nagelfarandet av minuter – sönderstyckat och lite ifrågasättande blir det ju indirekt då. Och den här situationen, att sitta så utsatt [...] Här kommer då en människa som inte har någon koll på vem [vår dotter] är och så ska man sitta där och räkna ut allting! [...] Jag kan inte begripa att när man ser att man har ett barn som du – alla insatser som var så hade hon ju en [assistent] på en [brukare]. I skolan var de ju en på en, korttids i princip en på en. Du ser ju. Du vet vilken nivå hon ligger på, att hon behöver hjälp hela tiden. Du behöver inte fundera på det. Ändå ska man nagelfara varenda grej, ”hur lång tid tar det med *det*, hur lång tid tar det med *det*?”. Hela tiden. Och då var det värst med Försäkringskassan. Alltså det här, hur man upplever det själv, med den stressen att ”går det här igenom?”. Och när man vet att man har rätt. Man vet att det här behovet finns och att man har rätt och ändå så.
>
> Informant 22

Dottern som informanten i det senare fallet berättade om har en ovanlig kromosomavvikelse, vilket har medfört ett mycket stort hjälpbehov sedan födseln under tidigt 1990-tal. Hon lider av epilepsi och har autism med utvecklingsstörning. Hon beviljades assistans 2007 och var före dess helt beroende av sin mors omvårdnad. Att kommunen redan beviljat enskilt stöd i alla insatser innebär att hjälpbehovet redan har utretts på kommunnivå och visar att hon behöver ett personligt stöd. För informanten framstår dotterns hjälpbehov som alldeles självklart med tanke på omständigheterna. Att det inte gör det med Försäkringskassans formaliserade ansats bidrar till en stressande situation, vars berättigande informanten hade svårt att begripa.

Flera informanter berättade att de själva tog tid på olika moment i syfte göra en så övertygande ansökan som möjligt redan innan myndigheterna uppmanat dem att uppskatta tidsåtgången. En berättade att hon och hennes man initialt satt med stoppklocka och tog tid på de olika momenten som deras dotter utförde med deras hjälp. Sedan loggförde de dessa tider i ett excelark där de olika grundläggande behoven kategoriserats i kolumner (Informant 20). Detta för att ge handläggarna ett så tydligt beslutsunderlag som möjligt. Trots att många uppfattar det som ovärdigt anpassar de och formaliserar framställningen av

behovet efter myndigheternas sätt att bedöma behovet av personlig assistans.

Denna anpassning, där ett ofta omfattande och komplex hjälpbehov ska tidsbestämmas, är dock inte helt okomplicerad. Utöver känslan av olust präglas informanternas erfarenheter av att försöka formalisera hjälpbehovet ofta av svårigheter, vilket gör att det kan stå i vägen för en god insats. Informanternas upplevelser av hjälpbehovet skiljer sig nämligen kategoriskt från myndigheternas ansats. Som en informant uttryckte det innebär myndigheternas tidräkning ”ett väldigt maskinellt sätt att se på det” (Informant 28). Informanterna som till vardags lever med behovet och dess dynamiska oförutsägbara karaktär har en uppfattning av behovet som inte enkelt fogar sig till hur behovet ska tidsbestämmas. Därför upplever informanterna vissa hinder med att verifiera behovet för myndigheterna i den utsträckning som krävs för en fullgod insats.

Nedan följer några exempel på ett par av de svårigheter som informanterna möter när ett hjälpbehov ska preciseras i tid. Det första exemplet belyser hur hjälpbehovet kan variera och därför är svårt att uppskatta tidsmässigt:

> Hon är uppe och går på nätterna. Och det är samma som när hon var liten. Hon var åtta år innan hon sov en hel natt. Hon kan sova en kvart och sedan kan hon vara klarvaken i två timmar. Och så ska vi förklara för dem hur mycket vaken tid hon behöver på natten, jag menar det är omöjligt. [...] Alltså de har ju regler så man fattar inte hur de tänker. Det här med att inte få en försäkringsutredare att förstå när de frågar till exempel hur lång tid tar en dusch? Ja, det kan faktiskt gå på en kvart en bra dag men det kan ta en timma en annan dag. Och det är ju bara ett exempel på hur svårt det är. De klarar inte av att ta emot det. Och till slut känner man; men kära någon, jag begär ingenting nytt från förra beslutet och ändå så är det som att man försöker lura dem och det gör man ju inte.
>
> Informant 10

I 51 kap. 3 § SFB ställs krav på beräkning av ett genomsnitt per vecka för hjälpbehovet. Medan det *effektiva* hjälpbehovet kan beräknas som ett medeltal (alltså en genomsnittlig tid) och ge en uppfattning av hur mycket assistans som bör beviljas över en viss period, är det inte så det fungerar i informanternas vardag. Exemplet ovan visar att en person som är i behov av aktiverings- och motiveringsinsatser (s.k. påstötning) kan villigt gå med på att duscha en dag men kräver mer tid en annan dag. Eftersom det är omöjligt att i förväg veta vilken dag hjälpbehovet är mer omfattande kan ett uppskattat medeltal per vecka (vilket i praktiken konverteras till ett dagligt behov) bli missvisande för hur behovet ser ut vissa dagar. Att det finns tid över för en viss aktivitet den ena dagen förändrar nämligen inte assistentens arbetstid. Assistenter kan inte förkorta sin arbetstid varje gång brukarens behov tillgodoses utan hinder. Som arbetstagare har de

egna rättigheter. Av samma anledning har de inga juridiska skyldigheter att arbeta oavlönat när den beviljade tiden inte räcker till för att tillgodose behoven. Detta är emellertid något som Försäkringskassan inte tar hänsyn till i sin bedömning. I Försäkringskassans vägledning (Försäkringskassan, 2020a, s. 115) anges följande:

> Behov som kan härledas till assistenten eller anordnaren ingår inte i bedömningen av rätten till assistansersättning: det är endast den försäkrades behov som är styrande [...] Försäkringskassan ska inte heller ta hänsyn till assistenternas schema eller deras behov av att kunna lägga ett schema.

Här finns alltså en krock mellan hur informanterna upplever hjälpbehovet och deras försök att anpassa framställningen av hjälpbehovet till myndigheternas krav på tidsprecisering. Ett annat exempel av angränsande karaktär handlar om att tiden för hjälpbehovet komprimeras i beslutet. I vissa fall är det möjligt att planera när på dygnet behovet av assistans uppstår, till exempel morgontimmarna före skola eller andra aktiviteter på platser där hjälpbehovet tillgodoses. Av berättelserna framgår dock att själva hjälpbehovet inte är komprimerat till en del av dygnet utan kan uppstå oregelbundet och utspritt över dagen. Detta kan skapa en svår situation för den assistansberättigade eftersom den personliga assistenten måste finnas tillgänglig när väl hjälpbehovet uppstår. Exemplet nedan handlar om en pojke i de sena tonåren med en fysisk funktionsnedsättning. På grund av ett brutet ben beviljade kommunen honom tillfällig dubbelassistans i begränsad utsträckning.

> Då är det så att [min son] hade brutit benet och det går inte att hjälpa [honom] ensam med ett brutet ben. Det är dusch och han ska sitta i permon [el-rullstol], sova och… då ansökte vi om dubbel assistans, tillfälligt utökade timmar, dubbel assistans. Alltså [handläggaren] räknade ju inte att man skulle vara två när man gick på toan. Tänk dig att sitta på toa utan balans. Bara det är katastrof
> [...]
> Det är skrämmande. Jag tycker att de är fullkomligt, totalt inkompetenta på kommunen, jag måste säga det. Det är skrämmande hur [min son] har blivit behandlad. Man vill ju komma upp, även om man har brutit benet – och även när han skulle till skolan och så. Men alla de momenten slår de ihop i en klumpsumma. *Ja, vad kul! [Min son] fick 2 timmar dubbelassistans!* Vem vill komma hit och jobba en kvart varannan timme nu eller vad det blir? Det är inte realistiskt.
>
> Informant 5

Dessa exempel skildrar informanternas upplevelser av att myndigheternas sätt att bedöma hjälpbehovet genom preciserad tidsbestämning leder till en övergripande bild som skiljer sig från hur det hjälpbehov de erfar varje dag tar sig uttryck. Med andra ord finns en diskrepans mellan hur hjälpbehovet erfars i vardagen och hur det kan formaliseras. Diskrepansen gör att försök att verifiera hjälpbehovet genom tidräkning upplevs som både obekväma och i vissa aspekter ofrånkomligt fruktlösa. Av citatet ovan framgår en stark frustration gentemot de handläggande myndigheterna, vilket delas av många av studiens deltagare. Att konsekvent tvingas visa hjälpbehovet genom tidräkning framträder som en bidragande faktor till detta.

6.2.2.3. Att uttrycka sig ”rätt”

En annat krav som informanterna upplever med att formalisera behovet är att anpassa hur de uttrycker sig kring sin levnadssituation. Förutom att ”spela med” och förse de handläggande myndigheterna med information på de sätt som efterfrågas, upplever de ett krav på att uttrycka sig på ”rätt” sätt.

> Väldigt lågt, väldigt lågt förtroende för Försäkringskassan. Dels för att jag – att jag vet hur olika ungefär samma saker kan bli bedömda. För jag tror det spelar stor roll hur väl man kan tala för sig.
>
> Informant 26

Detta krav på att uttrycka sig på rätt sätt synliggörs på de sätt som informanterna försöker hantera mötet med handläggarna. Genom att undvika eller utelämna vissa saker i dessa möten försöker de kontrollera hur behovet formaliseras och verifieras i ansöknings- och omprövningsprocesser. Vid en mer förtroendeingivande handläggningsprocess hade sådana tilltag inte upplevts vara nödvändiga. I den formaliserade processen anses det vara riskfyllt att låta bli. Informantens framställning av hjälpbehovet sker då på ett tillrättalagt sätt. Föregående avsnitt visar att det råder en uppfattning bland informanterna att myndigheternas ansats inte ger förutsättning för en rättvisande helhetsbild av den enskildes förhållanden. Att en del väljer att undanhålla eller aktivt förbereder sig för att undvika att avslöja vissa uppgifter kan vid första anblick te sig paradoxalt; om en helhetsbild är vad de efterfrågar i myndigheternas handläggning, varför bidrar de då till att urholka möjligheten till det? Men det är inte på grund av tvivel kring hjälpbehovets juridiska berättigande till assistans som undvikandestrategin anammas. Tvivlet rör de formaliserade metoder som styr

hur information inhämtas och bedöms, vilka i sig anses vara hinder för en korrekt helhetsbild. Det finns en farhåga att myndigheterna, i stället för att aktivt söka en komplett bild av situationen, bedömer det som uppges utan att undersöka om individen som står för en viss uppgift har förstått hur den kommer att uppfattas och tolkas. Därmed finns en oro rörande vad man egentligen kan säga under ansökningsprocessen. Oron är befogad, anser den förbundsjurist som under studiens första intervju gav sin syn på assistanssektorns utveckling:

> Regelverket har blivit väldigt snårigt. Det finns en mängd rättspraxis som påverkar. Därför har det blivit farligt för personer med funktionsnedsättning att själva ta kontakt med Försäkringskassan. De kan använda fel tekniska begrepp utan att förstå innebörden av det för rätten till assistans, exempelvis att de ”behöver tillsyn” i stället för att beskriva något som är direkt farligt. Tillsyn är inte alltid assistansberättigande
>
> Noteringar från samtal med Informant 17

Vad informanten syftar på här beskrivs bland annat i Försäkringskassans rättsliga uppföljning om föräldraansvaret. För barn till och med 5 års ålder ska ingen tillsyn beviljas för ”andra personliga behov” eftersom föräldraansvaret anses vara så omfattande att det helt täcker in barnets behov (se Försäkringskassan, 2015, s. 16). Denna form av tillsyn skiljer sig från sådan tillsyn som behövs när det är farligt för den enskilde att lämnas utom uppsyn även för en kort stund. I det senare fallet kan det röra sig om det grundläggande behovet ”aktiv tillsyn av övervakande karaktär” för vilket assistans kan beviljas helt eller delvis även för små barn (ibid). Informanten menar alltså att ett uttryck som de sökande använder på ett informellt sätt kan ha en väldigt specifik rättslig betydelse och att detta kan användas till deras nackdel.

Att bedömningsmässiga teknikaliteter som denna skapar en oro bland informanterna bottnar i en misstro gentemot den formaliserade ansatsen. Om denna ansats hade lett fram till en helhetsbild som speglar informanternas vardag och det faktiska hjälpbehovet skulle sådana språkliga missförstånd ha retts ut. Men oron finns där och enligt informanten ovan gör denna brist den sökandes kontakt med Försäkringskassan riskfylld. I linje med detta uppger många av informanterna att de använder olika strategier för att minska feltolkningar.

Ett annat exempel på teknikaliteter är uttrycket ”att föra maten till munnen”. Detta uttryck har tidigare haft en speciell konnotation i rättspraxis. En person som har förmågan att själv föra maten till munnen bedömdes tidigare klara av sina måltider själv, vilket medförde att måltider inte räknades med när tid för grundläggande behov skulle sammanställas (se Försäkringskassan, 2015,

s. 97). I praktiken innebar det att personer som klarade av att föra maten till munnen men inte tillgodose sina måltidsbehov kunde förvägras personlig assistans. Oron för att mista personlig assistans på grund av sådana teknikaliteter kan medföra att informanter undviker att upplysa om vissa förhållanden som inte gör någon skillnad för själva hjälpbehovet men kan få stora konsekvenser för hur det bedöms i en formaliserad process. Informanterna formaliserar således behovet genom att utelämna vissa delar i sin framställning av behovet. I ett av dessa fall ändrade informanten inställning till sin kontakt med Försäkringskassan efter att en bekant uppmanat henne att låta bli att berätta om de framsteg hennes son hade gjort. Enligt hennes bekanta skulle informationen om framstegen kunna feltolkas och därför skada chanserna att få personlig assistans.

> Jag minns att vi tränade på att han skulle hålla i skeden och då kan han ha varit cirka två år. Att han fick skeden i handen och så skulle han lotsa den till munnen och så tappade han den och så räknade vi sekunderna han kunde hålla den innan han tappade den. Och så skulle jag berätta för Försäkringskassan att han *kan* ta skeden, han *kan* ta tandborsten och så får han den till munnen och sedan släpper han den. Han kan det. Sedan är det någon som hör av sig och säger:
> – Du, nämn ingenting om det där med att hålla skeden och att föra skeden till munnen, för då ryker tiden. Så han kan *inte* hålla i någon sked. Ok?!
> Så det roliga vi hade med att träna och få en utvecklingskurva och få, ja, det som andra får när de lär sig saker, det ska vi lägga ner för annars hålls det emot oss. Sedan tappade [min son] den förmågan. Så det gav sig ändå. Men ja, det är en sådan grej som man laddar för. Så jag har det klippet inspelat när han sitter och försöker träna med sin sked. Jag tänkte, det här ska jag visa [handläggaren] när hon kommer.
>
> Informant 25

Så sent som 2018 ändrades denna regel av en dom från Högsta förvaltningsdomstolen och numera handlar måltider som grundläggande behov om att tillföra kroppen näring, oaktat vilket sätt det sker på (Försäkringskassan, 2020a, s. 98). Även om just detta fall därför inte är dagsaktuellt är det ett av flera exempel som visar hur regelverket och handläggningen har påverkat informanternas agerande för att svara upp mot den kravbild som de upplevt. Försäkringskassan avslog sedermera informantens ansökan med hänvisning till föräldraansvaret. I slutändan spelade det alltså ingen roll för bedömningen huruvida skeden kunde föras till munnen eller inte eftersom det enligt beslutet var föräldrarnas ansvar att tillgodose måltidsbehovet. Likväl illustrerar exemplet att de sökande kan uppleva en press på sig att agera strategiskt vid framställningen av behovet, inklusive att utelämna viss information. Små

framsteg undanhålls eftersom det upplevs kunna ge en missvisande bild av det faktiska hjälpbehovet. För informanterna är detta en nödvändig del i att formalisera behovet på ett sätt som matchar det faktiska behovet, såsom de upplever det. En annan informant, moder och god man till en vuxen assistansberättigad son, uttryckte samma typ av misstro mot den formaliserade bedömningen av hjälpbehovet och, som ett resultat av detta, ett krav på att utelämna vissa uppgifter.

> Då tänker man såhär, vi kan ju tänka *åh, han har lärt sig någonting.* Och det kanske är, i och för sig, en jätteliten grej för andra föräldrar, när man har ett barn som är så långt efter andra. Han är ju fortfarande som ett litet barn, våran son. Men vi kan tycka såhär *Wow! Han drog upp byxorna!* Jag bara säger något nu. Och så känner man såhär, nämen, det nämner man ju inte förstås [till en handläggare]. Då låter det ju som att, gud, man kan tro att han är helt fungerande! [...] Så [man får] väga varje ord och oroa sig för att man inte ska få det man tycker man behöver.
>
> Informant 26

Strategin att undvika att berätta vissa detaljer handlar inte bara om att undanhålla enskilda företeelser. I själva verket hänger den samman med en utbredd uppfattning bland studiens informanter, särskilt bland gruppen med funktionshindrade barn, att det är riskfyllt att beskriva den enskildes förmågor. Orsaken uppges vara att det finns en risk för att den enskilde felaktigt bedöms klara av att tillgodose sina behov på egen hand. En informant med en vuxen assistansberättigad dotter beskrev osäkerheten kring hur Försäkringskassan bedömer vad som utgör ett hjälpbehov.

> [Min dotter] kan ju inte klä på sig själv. Men räknar Försäkringskassan det som att hon kan klä sig delvis om jag håller fram tröjan och hon kan sticka fram handen själv? Så sådana diskussioner sitter man ju i och man känner sig helt enkelt maktlös ibland. Och det har ju blivit mycket värre med åren.
>
> Informant 10

För att undvika upplevelsen av maktlöshet och försöka kontrollera hur behovet formaliseras har flera av informanterna valt att helt och hållet fokusera på att förmedla det som barnen *inte* klarar av att göra på egen hand. Att uteslutande framhålla allt som ens barn inte klarar av och behöver hjälp med associeras med att uttrycka sig *rätt*.

> Ja, det är jobbigt med sådana ansökningar. Man måste uttrycka sig rätt. Man måste hela tiden ta fasta på när man ansöker om assistans, eller i kontakter med kommun och Försäkringskassan, det handlar ju alltid om att man måste ta fasta på allt som *inte* funkar [...] Vi känner oss som att vi är utsatta för en sorts misstänkliggörande. Självklart ska det granskas, självklart ska det vara bra kontroll på allting. Men det är ändå väldigt tungt och deprimerande att känna att, ja, att man *bara* ska ta fasta på att det inte funkar.
>
> Informant 26

En informant (Informant 28) hade en annan syn på kravet på att fokusera strikt på det som inte fungerar. Enligt henne hade hon och hennes man detta som självvald strategi och de upplevde inte samma misstänkliggörande. I stället menade hon att det handlade om att förhålla sig så objektiv som möjligt till hjälpbehovet eftersom subjektiva värderingar kring ens barn kan göra att man slätar över sådant man kan vänja sig vid som förälder till ett barn med svåra funktionsnedsättningar. Sådant som inte är normalt för andra föräldrar. Det faktum att paret ändå hade en medveten strategi att lyfta fram behovet på detta sätt är emellertid ytterligare ett tecken på att informanterna upplever krav på att uttrycka sig på rätt sätt. En fri och öppen berättelse om vardagen duger inte. Hjälpbehovet måste formaliseras och då ska sådant som inte hör till den formaliserade bilden av hjälpbehovet tryckas undan. Att tvärtemot detta framhålla det som deras barn klarar av *med hjälp av rätt stöd* upplevdes av många vara förenat med en risk för misstolkning och avslag. Informanterna uttryckte således ett behov av att beskriva hjälpbehovet utifrån ett visst perspektiv, för att bedömningen av hjälpbehovet ska bli rättvisande.

> Det jag gjorde fel första vändan som kanske gjorde att det inte gick igenom, det är för att i våran värld är vi skolade att försöka se [vår dotters] styrkor. Att hon klarar det här om... hon fixar det här om... Men när man möter Försäkringskassan, då får man inte tänka så [...] Du får inte tänka [att] hon klarar att ta på sig tröjan om du lägger den rätt och du fixar och donar och så här och du håller fram den, för då tolkar de det som att då kan hon ta på sig tröjan. Nej, man måste hela tiden tänka på ett helt annat sätt att, nej, hon kan inte hämta en tröja ur garderoben själv och ta på sig den. För det ska en tolvåring eller en tioåring kunna. Det ska inte vara några problem. Och jag var ju fortfarande så inne i att jag ville ta fram det som är bra. För det är så vi hela tiden jobbar [att fokusera på det som fungerar bra], för annars blir det ju helt galet. Men där var man tvungen att liksom, man fick inte tänka så. Man fick inte komplicera. Utan pang! Kan hon ta på sig? Nej, det kan hon inte för hon vet inte hur hon ska välja kläder, vilken ordning och så.
>
> Informant 22

> Accepterat [situationen] hade man nog gjort men vi sörjde fortlöpande, lite hela tiden. Och att då sätta sig [med en handläggare på Försäkringskassan] och, alltså det här instinktiva, man vill ju framhäva sina barn för de är ju fantastiska. Men så har läkaren fått oss att förstå att *det* sätter vi åt sidan då. Nu fokuserar vi *bara* på insatserna och då är det *bara* på tillkortakommanden, alla behov i varje situation. Då är det *det* som ska upp. Då är han inte – ja, jag kan berätta om alla roliga grejer, eller allt fint han kan göra. Men det är inte det som insatserna sätts in för. Det sätts ju in för alla grejer han *inte* kan göra själv. Och alla behov jag *inte* kan tillgodose som förälder. Neurologen sa att vi måste få Försäkringskassan att förstå hjälpbehovet och då kan vi inte sitta och blanda ihop [saker]. Det var hennes tips, att han kan jättemycket bra saker men det är inte det insatserna handlar om. Så det är väl den tuffa biten då och det minns jag väl då ifrån det första mötet med Försäkringskassan. Att sitta där och försöka fokusera på alla svagheter.
>
> Informant 25

Informanterna valde motvilligt att framställa hjälpbehovet utifrån ett perspektiv som framhåller allt som barnen inte klarar av på egen hand. Det i sig visar tydligt att de inte litar på myndigheternas förmåga att fånga upp det hjälpbehov som finns såvida det inte uttrycks på rätt sätt. Därför agerar de mycket medvetet proaktivt för att förmedla en bild som kan leda till en bedömning som är rättvisande för hjälpbehovet. Under dessa förhållanden blir det upp till den sökande att sortera upplevelserna av sin vardag och framställa hjälpbehovet utan att ”komplicera”. Kravet ställs mot den sökande att få myndigheten att förstå, i stället för att myndigheten söker förståelse kring det som är oklart.

6.2.2.4. Emotionell påfrestning

För informanten i det senare exemplet innebar kravet på att uttrycka sig rätt att hon aktivt fick anstränga sig för att hålla fokus på alla svagheter under mötet med handläggarna. Denna ansträngning innebar en stor emotionell påfrestning som bidragit till ett urholkat förtroende för Försäkringskassan.

> Det var en konstig situation. Det var väldigt absurt att sitta där. Det var en väldigt ung tjej och väldigt osäker. Det kändes inte så erfarenhetsförankrat direkt. Sen förstår jag att man inte kan förstå allas situation men det kändes inte riktigt som att vi var på samma sida. Och jag bara minns när vi gick ut därifrån så fick min man plocka upp mig från golvet för jag klappade ihop helt och hållet. Sen sa jag: – Sånt här följer jag inte med på fler gånger. Kan du koppla in autopiloten och köra de här mötena, så gör gärna det!

> Jag tror det är just själva fokuset på det [som inte fungerar]. Att jag ska säga att mitt barn har stora hjälpbehov och så ska det grottas i det. Kan vi inte bara nöja oss med det?
>
> Informant 25

Denna beskrivning återspeglar att mötet med de handläggande myndigheterna ofta är laddat med negativa känslor. Detta är viktigt att förstå eftersom det kan medföra att den sökande vill distansera sig från dem och överlåta åt någon annan att driva kraven för att få assistans, om den möjligheten finns. De negativt laddade känslorna handlar till viss del om den formaliserade prägel som mötet mellan informanterna och de som representerar myndigheterna har. Många av informanterna har uttryckt en känsla av att bli misstänkliggjorda och en frustration över vad de upplever som en brist på ett mänskligt bemötande. En av dem berättade om sina möten med en kommunal verksamhetschef.

> Nämen hon hade ett sätt [som] förstärktes varenda gång vi träffade henne. Hon förhöll sig alltid – nämen om hon hade sagt till mig att *vet du vad, jag förstår att det här är jättekämpigt för er*. Om hon bara hade gett mig något sånt liksom och förhållit sig mänskligt men det gjorde hon inte. Och om hon bara hade sagt liksom [att] just nu är det bara det här vi kan erbjuda. Tyvärr, men såhär ser det ut, våran budget. Det hade jag kunnat ta. Men hela tiden var hon så otroligt distanserad, där jag i stället hade behövt någon som – som faktiskt ser mig och vad jag går igenom. Och det kräver mycket av en person, det förstår jag också. Men bara ett mänskligt möte liksom. Och jag upplevde aldrig att hon [gjorde det], utan hon förhöll sig som till ett fall liksom, verkligen. Och jag kände *Se mig! Jag är en människa utav kött och blod!*
>
> Informant 27

Ett par av informanterna har upplevt mer förtroendeingivande kontakter med de handläggande myndigheterna. Även om det även då fanns en anspänning kan en sådan form av kontakt förmildra den oro som finns eftersom informanten då upplever att dennes intressen bejakas. Samtidigt beskrev en informant (informant 22) hur en sådan tillit kan orsaka större skada när det formella beslutet meddelas och ansökan avslås.

6.3. Appellationskravet

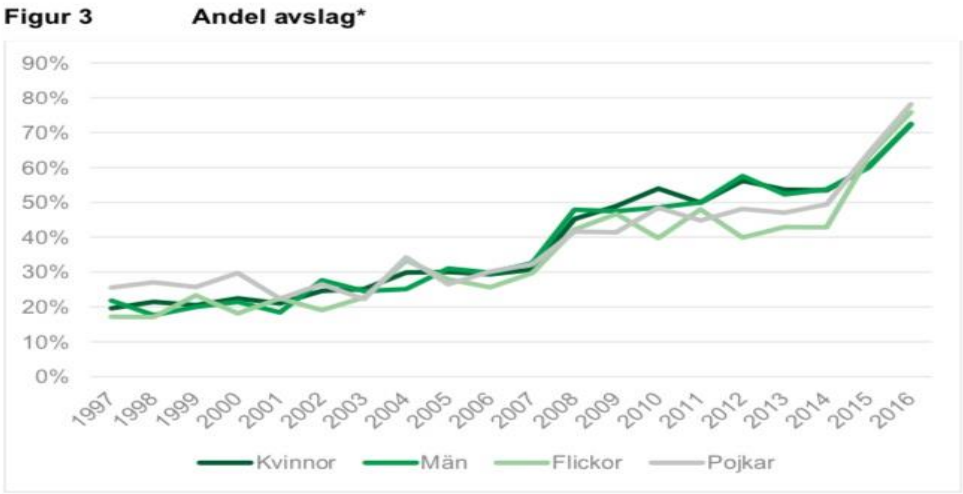
Av de föregående avsnitten framgår att ansökningsprocessen kan präglas av olika typer av ansträngningar och påfrestningar. Det ställs olika former av krav på individerna att agera för att säkerställa en framgångsrik prövning. Trots att kommunen har ett juridiskt informations-och uppsökningsansvar visar erfarenheterna på att det i praktiken inte sällan är upp till de sökande själva att informera sig om sina rättigheter. Under ansökningsprocessen måste de sedermera agera aktivt på olika sätt för att verifiera det hjälpbehov som de söker assistans för. När ansökningsprocessen är avklarad fattar de handläggande myndigheterna beslut i ärendet och informerar den sökande. Den som får avslag på sin ansökan ställs då inför ett nytt val. Beslutet kan formellt sett antingen accepteras eller överklagas till förvaltningsrätten. För att erhålla assistans måste beslutet överklagas. vilket innebär att det ställs ytterligare krav—ett appellationskrav—på den sökande.

Möjligheten att överklaga ett beslut är grundat i idén om en rättssäker handläggning (se prop. 2016/17:180). Eventuella fel som har begåtts under myndigheternas handläggning och som har stor påverkan på den enskilde medborgaren ska kunna korrigeras av högre rättsinstanser. Således ska det fungera som ett skydd för denne. Samtidigt innebär ett negativt beslut på ansökan ett krav på individen att driva på den systemkorrigerande mekanism som överklagandeproceduren avser. Uttryckt annorlunda tillfaller ansvaret den som nekats att driva den process genom vilken kvalifikation är möjlig. I ansökningsprocessen har handläggaren det formella ansvaret att bedöma rätten till assistansersättning. Men då handläggarens beslut inte är slutgiltigt om de medel som formellt står till buds utnyttjas, måste den sökande göra en egen bedömning av handläggarens beslut. Det finns något paradoxalt i att en som fått avslag på sin ansökan, på samma gång som hon hamnar utanför myndighetens ansvar, får en möjlighet till upprättelse men endast i den utsträckning hon är förmögen att söka sådan upprättelse. Denna problematik blir sällan åskådliggjord. Möjligtvis beror det på en uppfattning om att det handlar om att korrigera enstaka felbedömningar.

I assistanssektorn är denna problematik dock förhärskande. Kravet på att överklaga för att kvalificera sig för assistans har blivit alltmer betydande. Utvecklingen har gjort överklagandet till något som knappast längre kan tolkas som en systemkorrigerande mekanism. Tvärtom utgör det en närmast systemdefinierande mekanism som ställer högre krav på de som ansöker om assistans. De flesta som söker assistans ställs alltså inför en formidabel uppgift.

6.3.1. Att utmana en myndighet

De senaste två decennierna har Försäkringskassan i ökad takt gett avslag på assistansansökningar. Under denna period ökade avslagen fyrdubbelt, vilket delvis beror på att fler ansöker om assistansersättning (Försäkringskassan, 2017a). Denna utveckling innebar att knappt fyra av fem fick avslag på sina ansökningar under 2016. Med andra ord fick endast cirka en av fem sökande sin ansökan beviljad av Försäkringskassan (se graf nedan).

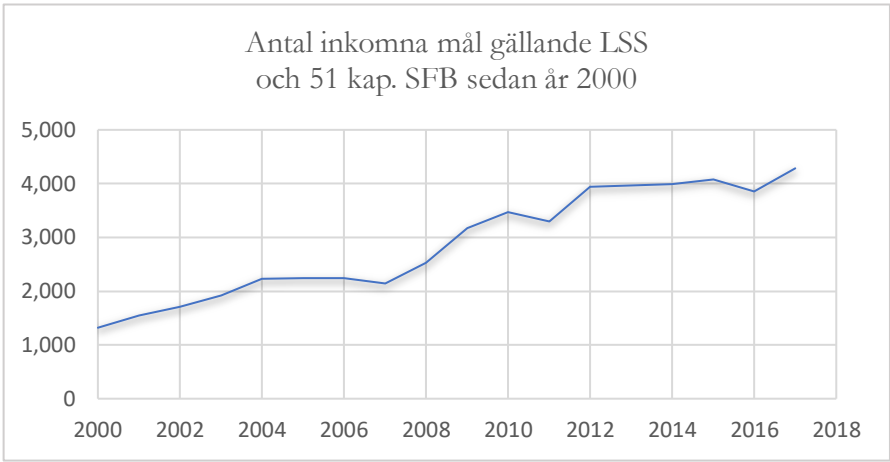


Figur 5 Andel avslag på assistansersättningsansökningar. Graf ur Försäkringskassan (2017a)

Enligt Försäkringskassans egna uppföljningar beror avslagen i huvudsak på att de grundläggande hjälpbehoven hos de sökande inte bedöms nå upp i de 20 timmar som krävs för att omfattas av den statliga assistansersättningen eller att de inte tillhör personkretsen i LSS. Dock anses det främsta skälet till avslagen inte vara att fler personer med mindre omfattande hjälpbehov ansöker om assistansersättning, utan att nya domar i Högsta förvaltningsdomstolen lett till en förändrad praxis i handläggningen (Försäkringskassan 2015; 2017). Försäkringskassans handläggare har alltså överlag tolkat rätten till personlig assistans på ett snävare sätt och enligt myndigheten sker det i enlighet med förändringar som de högre instanserna bestämt.

Andelen fall där förvaltningsrätten ger den sökande rätt har emellertid ökat. 2018 ändrade förvaltningsrätten mer än ett av fyra *överklagade* beslut, vilket innebar en ökning på drygt 25 procent jämfört med 2016 (se Försäkringskassan, 2018, s. 59). Givet denna kvot tycks nära hälften av de som

beviljades statlig assistansersättning 2018 utgöras av personer som överklagade ett avslagsbeslut. Med andra ord verkar nästan hälften av de som bedömdes ha rätt till statlig assistansersättning ha varit tvungna att överklaga för att kunna bli beviljade insatsen.[62] Parallellt med den ökade andelen avslag syns en utveckling där allt fler beslut överklagas. Mellan åren 2000 och 2017 mer än trefaldigades antalet överklaganden till förvaltningsrätten.



Figur 6 Överklagade assistansbeslut. Egen graf baserad på statistik från domstolsverket

Förekomsten av överklaganden måste delvis förstås utifrån syftet att garantera en rättssäker process. Total frånvaro av överklaganden av beslut som går emot de sökande skulle kunna betraktas som en bristfällighet, eftersom möjligheten till upprättelse då hade varit verkningslös. Däremot, när frekvensen i avslag på assistansansökningar ökar i sådan omfattning att överklagandeproceduren blir normaliserad som ett nödvändigt steg på vägen mot att beviljas assistans, kommer detta att få en annan innebörd. I stället för att fungera som en mekanism för att korrigera enstaka juridiska felbedömningar har överklagandeproceduren

[62] Cirka 80 procent får avslag på sin ansökan. Enligt statistik från Försäkringskassan överklagar cirka 75 procent av dessa, varav 25 procent får rätt i förvaltningsdomstolen, vilket motsvarar knappt 43 procent av de som beviljas assistans. Det saknas dock statistik över hur många av de beslut som överklagats senare ändras av kammarrätten och Högsta förvaltningsdomstolen. Därför är det, utifrån den information som finns tillgänglig, omöjligt att veta hur många av alla de överklagade beslut som i slutändan ändras. Noteras bör även det faktum att statistiken endast täcker antal *överklagade* beslut, vilket gör det svårt att veta exakt hur vanligt det är att personer får ett negativt beslut när de vid en mer kvalificerad bedömning av överinstanserna skulle blivit beviljade assistans.

blivit ett vanligt inslag i försök att erhålla personlig assistans. Överklaganden handlar då inte längre om att invända mot felaktiga beslut som grundar sig i tjänstefel, feltolkningar och annat som bryter mot etablerad praxis. Tvärtom handlar det om att konfrontera beslut som själva myndigheten står bakom. Ett krav på den sökande att invända mot ett ställningstagande som myndigheten gör kan uttryckas som ett krav på de sökande att utmana myndigheten. Detta kan upplevas som en tyngre uppgift än att överklaga ett beslut som sticker ut och går på tvärs med etablerad praxis.

6.3.1.1. Myndigheten som motståndare

Många av informanterna erfar detta krav på att utmana myndigheten genom en upplevelse av myndigheterna som motståndare. De känner att de inte står på samma sida. Att informanterna upplever det så är dock föga förvånande. Det faktum att myndigheterna och de sökande blir motparter i en rättsprocess kan i sig ge upphov till en upplevelse av myndigheterna som motståndare. Att domstolarna dessutom bekräftar rätten till assistans sänder en signal till de assistansberättigade att de tidigare nekats den rätt de faktiskt hade och själva var övertygade om när de ansökte om assistans. På samma gång som de får sin övertygelse bekräftad blir beviljandet en signal att de blivit felaktigt behandlade.

Men att myndigheten gör en annorlunda tolkning av hjälpbehovets juridiska förankring räcker inte för att förklara misstron som finns emot dem. Många av informanterna upplever att myndigheterna har ett intresse av att avslå, vilket ger en antydan om betydelsen av kravet på att överklaga. En informant (Informant 17) beskrev det som två sidor som kapprustar emot varandra för att via domstolsprocesser etablera en snävare respektive mer inkluderande tolkning av assistansberättigande hjälpbehov. Flera av de övriga informanterna beskrev myndigheterna som intressenter som motarbetar dem och vill strama åt, snarare än som opartiska aktörer som försöker göra en objektiv bedömning av hjälpbehoven utifrån regelverket.

> De vi jobbar *emot*, de har ett helt gäng med jurister och sakkunniga. Och varför ska inte vi? Vi står ju slätt [...] Nej, de är emot oss – de är motståndare. Så hemskt är det.
>
> Informant 22

> Jag menar att Försäkringskassan inte gör tillräckligt grundliga utredningar. De gör summariska bedömningar utan att se till detaljerna. Man hoppas att personer själv, anhöriga eller ställföreträdare inte ska ha kunskap om vilka knappar man ska trycka på.
>
> Informant 12

> Någonstans vet man att min son har rättigheter men det finns inbyggt i systemet att motarbeta detta, om det går. Rutinmässigt avslår man. Under tiden kommer folk att tröttna och sluta begära.
>
> Informant 19

Citaten ovan visar informanternas upplevelse av att det är myndigheternas aktiva motstånd som kräver såväl kompetens som uthållighet av de sökande. En del av informanterna har beskrivit hur kommunen eller Försäkringskassan gång på gång överklagat eller till och med vägrat följa förvaltningsdomstolarnas beslut.

En far till en vid intervjutillfället 6-årig assistansberättigad pojke gav sin beskrivning av en kommun som hade gjort motstånd från deras första försök att få assistans beviljad för sonen. Vid cirka tre månaders ålder hade sonen börjat få svåra epileptiska anfall varefter en rad andra komplicerade sjukdomstillstånd följde. Senare diagnosticerades pojken med autism och han har idag en betydande kognitiv funktionsnedsättning. När pojken var mellan två och tre år gammal lämnades ansökan om assistans in till kommunen som sedan avslog den.

> De är en av Sveriges rikaste kommuner men vägrade ändå bevilja assistans för ett barn med uppenbart assistansbehov. Kommunen bråkade med oss i rätten under flera år och överklagade flera domar som gick vår väg. Cirka 2 miljoner som inte hade betalats ut på grund av kommunens beslut, som enligt kammarrätten var felaktigt, krävde vi tillbaka. Jag skickade in en räkning till kommunen och det slutade med att de fick betala en del retroaktivt men inte allt, någonstans runt 700 000 kronor [...] Men det var inte pengarna som var det viktiga. Jag ville att det skulle svida för kommunen [...] jag ville att de skulle lida.
>
> Informant 6

Av informantens beskrivning framgick tydligt att kommunen inte uppfattas som en aktör som opartiskt förhåller sig till LSS, utan ville spara pengar. Han motiverade sitt krav på retroaktiv ersättning inte främst med att han har haft rätt i sak eller för pengarnas skull, utan i stället med att han ville att det skulle svida för kommunen. Hans inställning tyder på ett behov av upprättelse efter att ha drabbats av kommunens motstånd, vilket alltså tangerar en känsla hos många av informanterna att myndigheterna står på motsatt sida.

6.3.1.2. Godtycklighetsbedömningar

Vid sidan av upplevelsen av de handläggande myndigheterna som motståndare som aktivt motarbetar de sökande, upplever informanterna en godtycklighet kring vilka de faktiskt beviljar assistans. Flera av informanterna har beskrivit proceduren kring avgörandet av vem som får assistans som ett lotteri.

> När man varit med i olika grupper på sociala medier, jag visste ju inte det, det var nytt för mig att folk började gratulera liksom:
> – Nej, åh vad bra! Åh fick ni 27 timmar, grattis!
> Då tänker man ju att det är inget att gratulera för. Men senare förstod man ju varför det var så, för att det är ett lotteri.
>
> Informant 18

Att det finns en bristande likvärdighet i handläggarnas beslut är ett problem som påpekas i Försäkringskassans egna granskningar. Rättssäkerheten är ”inte tillfredställande”, enligt myndigheten (Försäkringskassan, 2019a, s. 125). Ett exempel på tillfällen då godtyckligheten upplevs bland de sökande är fall där barn med omfattande hjälpbehov får avslag på sin ansökan med föräldraansvaret som motivering, samtidigt som andra familjer under snarlika förhållanden beviljas assistans. En av informanterna, vars 9-åriga flicka föddes med en omfattande CP-skada, berättade hur hon upplevde att detta påverkade familjens kamp för assistans åt dottern. Hon jämförde med en annan familj som befann sig i samma situation.

> De [barnen] hade samma diagnos, samma behov. Varför fick den ena då assistans men inte den andre? Så[dana jämförelser] gör ju inte Försäkringskassan. Men i och med att vi kände den familjen såpass väl så gav vi ju inte upp. Men Försäkringskassan hävdade ju hela tiden föräldraansvaret.
>
> Informant 20

Trots att barnen var i samma ålder och familjerna upplevde samma typ av press avslogs den ena ansökan medan den andra beviljades. Enligt citatet har den upplevda godtyckligheten bidragit till informantens fortsatta ansträngningar att försöka få assistans. Medan myndigheten ansåg att dottern vid den tidpunkten inte hade assistansberättigande hjälpbehov, fann informanten anledning att betvivla denna bedömning på grund av den bristande likvärdigheten i bedömningarna.

Den bristfälliga likvärdigheten kan alltså driva på överklaganden och bidra till etablerandet av ett upplevt krav på den enskilde att agera för att få en

rättvisande bedömning av hjälpbehovet utifrån regelverket. Detta gäller även mer generellt. Eftersom det finns goda grunder för en allmän uppfattning av problem med godtycklighetsbedömningar kan den generella tilliten till bedömningarna urholkas och därmed synliggöra behovet av att överklaga.

6.3.1.3. Drivkraft och juridisk kompetens

Upplevelsen av att de handläggande myndigheterna inte ger de sökande en rättvis prövning gjorde att flera av informanterna kände att de var tvungna att driva sina fall vidare. Det finns, som statistiken visar, tämligen goda chanser för många att få myndigheternas beslut ändrade vid överklagande. Att ge sig in i en överklagandeprocess kräver dock en drivkraft som de sökande inte alltid besitter i en så utsatt situation. En informant uttryckte sin upplevelse av vilken avgörande roll den sökandes drivkraft har i att säkerställa en rättvis bedömning. Han gav samtidigt uttryck för den påfrestning som detta kan innebära.

> När allt det här hände, och det kom som en total chock, så trodde jag för det första att man får hjälp i det här landet. Möjligtvis att det inte är lätt men att man får fan i mig hjälp, för de svagaste, de sjukaste. Att det finns någon form av likvärdig bedömning. Men det är ett lotteri, som bygger på din egen kraft. Du får göra nästan allting själv och det tycker jag är skamligt. För det välfärdssamhälle som vi tydligen har – det är skamligt [...] Jag tycker det är fördjävligt att det ska vara så. Att det fungerar så i vårt samhälle. Det har konsumerat all vår tid att hålla på att kämpa och på mig går det hundra som aldrig orkade...Jag tänker på andra barn som inte får hjälp...familjer som har det tufft. Det borde inte vara så.
>
> Informant 6

Överklaganden kan leda till en lång och plågsam process, vilket kan vara avskräckande för personer som redan lever under press. Informanten ovan beskrev under intervjun en ”ping-pong-situation” där kommunen gav avslag på grund av olika tekniska aspekter vilket ledde till en repetitiv process där avslag och överklaganden följde på varandra under en treårsperiod. Han berättade att denna process upphörde först när kommunen inte hade något mer att invända emot eftersom domstolarna hade klargjort rättsläget.

Ett annat föräldrapar berättade på liknande sätt om en tid då deras son hade blivit av med sina kommunala LSS-insatser efter familjens flytt till en ny stadsdel inom kommunen. I den nya stadsdelen drogs alla beslut in utan att handläggarna hade träffat familjen. Sonen hade vid det tillfället inte fått någon diagnos men läkarna misstänkte att han hade en CP-skada. Utom tvivel var att

sonen hade stora hjälpbehov, vilket tidigare LSS-beslut visade. Indragningen gällde beslut om specialförskola, korttidsvistelse och avlösarservice. Den motiverades med att pojken inte ansågs tillhöra personkretsen. Paret överklagade besluten som hade orsakat dem stor frustration.

> Informant 23: Det var ju rätt laddat att skriva den överklagan. Den var nog på 10 sidor och jag fick ur mig den här laddningen genom att skriva det. Det hade varit så fel på så många nivåer.
> [...]
> Informant 24: I situationen med barn med funktionshinder så kräver det jävligt mycket utav en också. Fysiskt också. Både psykiskt och fysiskt naturligtvis. Man sover dåligt och man ska ut på massor av läkarbesök och så. Så ska du hantera ytterligare en kamp mot en myndighet också. Där är det klart att många lägger sig platt och så vinner myndigheten, utan att du ens har prövat det. Och det var det vi tänkte, nä nu jävlar, det här ska de fanimej inte få igenom! Utan då, det här gav oss nästan energi liksom. Det här får bara inte passera liksom.
>
> Informanter 23 och 24

Citaten i detta avsnitt visar att kommunernas bemötanden och bedömningar stod i kontrast till informanternas tidigare föreställning av hur landets välfärdssystem fungerar. Enligt informanterna i det senare exemplet utgjorde den stora kontrasten en så stark provokation att de inte kunde låta bli att överklaga. De agerade alltså på en känsla av att ha blivit orättvist behandlade, vilket bottnade i en förväntan på barnets rätt till stöd. Förvaltningsrätten dömde så småningom till familjens fördel men kommunen överklagade domen till kammarrätten. Kammarrätten fastställde senare förvaltningsrättens avgörande och fastslog därmed att pojken tillhörde personkretsen i LSS. Frågan om vilken insats som skulle sättas in och i vilken utsträckning det skulle ske hänvisades tillbaka till kommunen. Därpå väntade ytterligare överklaganden. Denna ”kamp” som informanterna beskrev kan ha en avskräckande effekt på personer som redan lever under stor press. Förfarandet kan därför fungera som en utgallringsmekanism där endast de tillräckligt resursstarka kan och orkar utmana myndigheten.

Förutom kraft och ork kräver appellationskravet en särskild kompetens. På det mest allmänna planet handlar det om en kompetens att kunna framföra sina skäl till varför man har rätt till assistans. Parallellt med denna mer allmänna kompetens löper ett krav på en mer specifik, juridisk, kompetens. Sådan kompetens är viktig för att ifrågasätta de juridiska motiveringarna i myndighetsbesluten. En av de gode män som deltog i studien framhöll sin bakgrund som jurist som förklaring till varför hon kunde motsätta sig ett beslut

av Försäkringskassan som annars hade fått mycket negativa konsekvenser för hennes huvudman.

> Då hamnar man i den här situationen att, dels min erfarenhet som jurist och god man, eller ställföreträdare kanske jag ska säga, det gjorde att jag tog den striden med Försäkringskassan. Men det kan ju finnas ställföreträdare som inte har den kunskapen och det är ju inget krav. Det kan ju till exempel vara en ekonom eller revisor eller så, som inte har den kunskapen, om skillnaden mellan socialtjänstlag och LSS-lag och som då lite grann hamnar i den bedömningen som Försäkringskassan gör.
>
> Informant 12

Informanten resonerar här utifrån sin roll som god man och menar att många gode män som saknar den nödvändiga kunskapen om lagstiftningen riskerar att acceptera beslut som fattats på felaktiga grunder. I någon mån gäller detta även andra sökande. Vissa av informanterna med assistansberättigade barn kände initialt att de inte hade något annat val än att acceptera myndigheternas motiveringar till varför hjälpbehovet inte är assistansberättigande. Exempelvis har det rört sig om bedömningen kring hur föräldraansvaret påverkar rätten till assistans, vilket diskuterats tidigare i kapitlet.

Den specifika juridiska kompetensen är emellertid inte alltid avgörande för att invända emot avslag. Som synes ovan drevs en del av informanterna till att invända mot myndighetsbeslut för att dessa stred mot informanternas allmänna förväntningar på välfärdssystemet. Det fanns en klar diskrepans mellan hur de upplevde sin vardag och hur deras behov av stöd avfärdades av de myndigheter som de förväntade sig att få hjälp av. Intuitivt uppfattades besluten vara felaktiga. Detta till trots har kravet på juridisk kompetens upplevts allt tydligare ju längre in i processen som informanterna har kommit, då de varit tvungna att överklaga sina beslut.

Det föräldrapar som lyckades överklaga kommunens indragning av sonens LSS-insatser insåg när domen meddelats att de hade svårt att överhuvudtaget begripa vad domstolen hade kommit fram till.

> Informant 23: Men det är ju helt galet. Jag tänker att vi är födda i Sverige, vi kan svenska språket, vi kan systemet. Vi var helt chockade över [hur svårt det är]. Tänk att det finns så många människor som inte kan detta, som inte kan svenska. Det är väldigt speciella rättsregler. Vi kunde knappt tolka dombeslutet när det kom.

> Informant 24: Nej. Och vad ska man göra nu? Du får ett beslut och en dom och du är inte kapabel.
>
> Informanter 23 och 24

Informanternas bestörtning är en indikation på det genomgående temat i detta avsnitt, att många sökande ställs inför omfattande krav för att erhålla assistans, då de får avslag av de handläggande myndigheterna. Myndigheterna upplevs av många som motståndare och det finns en godtycklighet i deras bedömningar som ökar kravet på den sökande att, av egen kraft, säkerställa att de hjälpbehov som finns tillgodoses. I avsnittet framgår att detta kräver både drivkraft och juridisk kompetens. Många av informanterna framhåller risken för att de som inte orkar kämpa eller saknar rätt kompetens kan missgynnas i denna ordning, vilket speglar en brist på likvärdighet.

6.4. Sammanfattning

Detta kapitel har belyst många av de villkor som präglat informanternas inträde i assistanssektorn. Dessa villkor visar hur informanterna måste agera på olika sätt för att utkräva sin rätt till assistans. För att vara säkra på att kvalificera sig måste de först och främst uppfylla kravet på att vara informerade om vilka möjligheter som finns. Som en konsekvens av bristen på myndighetsinformation och vägledning behöver informanterna själva söka information. De lämnas även att tolka och tillämpa informationen på sina enskilda fall. Detta kan vara utmanande eftersom den information de får kan vara komplex eller till och med vilseledande. Vidare måste informanterna verifiera behovet på olika sätt. Bland annat krävs att de skaffar expertintyg som styrker hjälpbehoven, samt att de underkastar sig myndigheternas formaliserade processer. Trots alla ansträngningar som informanterna utsätts för i ansökningsprocessen är det vanligt med avslag. Genomgående ställs stora krav på informanternas kompetens, drivkraft och emotionella uthållighet. Således torde vissa ha bättre förutsättningar än andra att kvalificera sig för assistans, vilket indikerar en bristande likvärdighet i processen. Men alldeles oaktat det faktum att många av de sökande ger intrycket av att ha ett starkt socialt kapital är kravbilden överväldigande för det stora flertalet av dem.

Till följd av detta överväldigande ansvar har en möjlighet kommit att etableras i sektorn. Det är en möjlighet som uppstår genom att vissa aktörer som verkar inom assistanssektorn sträcker ut en hand till de som står utanför och ännu inte kvalificerat sig för personlig assistans. Med denna utsträckta hand erbjuds

juridisk kompetens och drivkraft, såväl som emotionell avlastning genom upplevelsen att någon står på den enskildes sida. Det är en möjlighet att slippa många av de påfrestningar som kvalifikationsansvaret innebär. Således är det även ett krav för den som önskar kvalificera sig för assistans utan att utsättas för den frustration, ensamhet och osäkerhet som kvalifikationsansvaret skapar.

7. Från kvalifikationsansvar till valansvar

– Att välja anordnare för att möta myndighetskrav

Kvalifikationsansvaret, som behandlas i föregående kapitel, reflekterar den höga tröskel som finns på vägen in till assistansmarknaden. Som namnet antyder innebär det att individen tillskrivs ett individuellt ansvar redan innan hon formellt har inträtt i assistanssektorns valfrihetssystem och blivit välfärdskonsument. Men ansvaret att kvalificera sig hänger i allra högsta grad samman med hur individerna hanterar sin valfrihet. Tack vare att en del assistansanordnare erbjuder juridiskt stöd till de som har stora hjälpbehov och vill ansöka om personlig assistans kan dessa individer välja anordnare redan innan de beviljas personlig assistans. I praktiken blir denna *möjlighet* ett *krav* för de som upplever sig oförmögna att hantera kvalifikationsansvaret på egen hand. Utan juridiskt stöd, eller *processtöd*, ökar risken för att assistansen uteblir. För att säkerställa kvalifikation blir det i praktiken individens (val)ansvar att utnyttja den möjlighet som ges och ansluta sig till en anordnare som erbjuder processtöd. Kvalifikationsansvaret har alltså lett till ett tryck på individerna i sektorn att ta självansvar genom att utnyttja sitt konsumentval för detta ändamål. Valansvaret är i denna mening en direkt konsekvens av kvalifikationsansvarets överväldigande kravbild.

Valansvar är dock något som präglar alla betydelsefulla konsumentval. Uttryckt mer generellt innebär valansvar *ett krav på individen att uppfylla sina behov genom att välja bland en uppsättning olika erbjudanden på en marknad*. I assistanssektorn har konsumenterna generellt två övergripande krav eller behov som ska uppfyllas. Det ena handlar om att kunna möta de krav som myndigheterna på olika sätt ställer för att individer ska kunna erhålla assistansersättning. I huvudsak avser detta kvalifikation men även andra regleringar som informanterna måste förhålla sig till, såsom kravet på att administrera och redovisa assistansersättningen. Det andra är ett behov av en välfungerande personlig assistans. Att vägra låta konsumentvalet styras av myndighetskraven kan medföra att den som är i behov av personlig assistans inte kvalificerar sig för insatsen. Underlåtenhet att ägna konsumentvalet åt att genomdriva kvalitetsförbättringar kan emellertid innebära en risk för att assistansen får sämre kvalitet.

Informanterna i studien uppvisade betydande svårigheter att använda sitt konsumentval för att uppfylla båda kraven samtidigt. Av informanternas agerande framgick att anordnarvalet ofta styrdes mer av behovet att uppfylla myndighetskraven än att uppnå en kvalitetsmässigt hög nivå på assistansen,

åtminstone initialt. Medan förklaringen till *varför* valfriheten hanteras på detta sätt från första början kan skönjas redan i det föregående kapitlet, bidrar detta kapitel till att synliggöra hur anordnarvalet följer som en konsekvens av kvalifikationsansvaret. Kapitlet beskriver även *hur* valet gick till samt *med vilka konsekvenser*. Detta är viktigt för att förstå hur myndighetskraven och kvalifikationsansvaret formade informanternas valansvar i praktiken. Kapitlet synliggör hur konsumenternas behov att möta myndighetskraven och uppfylla kvalifikationsansvaret kan leda till olika inlåsningseffekter, vilka gör det svårare för dem att använda valfriheten till att uppfylla det andra, kvalitetsrelaterade, behovet.

7.1. Kravet att välja processtöd

En ansenlig mängd av de krav som myndigheterna ställer är kopplad till kvalifikationsansvaret (se kapitel 6). Kvalifikationsansvarets omfattning har skapat ett behov av stöd för att erhålla och behålla assistans. Detta behov har snappats upp av assistansbolag som erbjuder processtöd för att möta behovet. Processtödet innebär att anordnaren står för den juridiska kompetensen och tar över ansvaret för att föra den enskildes talan i juridiska frågor. Resultatet visar att processtödet har blivit en viktig fråga som har kommit att styra många av informanternas val av anordnare. Dock gäller detta inte för alla. Ett par informanter i studien uppgav att de inte har känt ett behov av processtöd utan har varit fria att välja anordnarform utan hänsyn till den juridiska kompetensen och stödet. Förutsättningen för att kunna bortse från juridisk kompetens och stöd tycks emellertid vara att informanterna inte upplever alltför stort motstånd från myndigheterna och att de själva har tillräcklig kompetens för att själva hantera eventuella svårigheter i sina myndighetskontakter. En informant som driver ett brukarkooperativ tillsammans med sin make och ett par andra föräldrar förklarade att processtöd och juridisk experthjälp inte var något som hon och hennes make hade tagit hänsyn till när de bestämde hur sonens assistans skulle anordnas.

> Näe, då kan man väl säga att vi är lyckligt lottade för vi har den kompetensen själva. Så är det. Så att, det har inte varit aktuellt [...] skulle det komma till ett överklagande så är vi kompetenta att göra det. Men det vill man ju helst slippa.
>
> Informant 10

Samtidigt som andra informanter i samma skara upplever att de klarar sig utan det omfattande processtöd som vissa anordnare erbjuder, begränsar de sina krav på assistans eftersom de är rädda för att förlora beviljad tid när de anmäler förändrade förhållanden till Försäkringskassan. Förändrade förhållanden innebär en omprövning av assistansbeslutet och en risk för mindre fördelaktiga beslut.

> Alla är ju livrädda för omprövningar. Man vill ju helst inte öppna något brev från försäkringskassan, som alla säger. Man är bara glad om tiden går och man hoppas att de har för mycket att göra och att man ska vara bortglömd och sådär. När man eventuellt tänker att man skulle anmäla några ändrade behov så tänker man, nej, jag vet att jag är skyldig att göra det men jag vill inte ha någon kontakt med dem.
>
> Informant 26

> Jag ville ju ha fler timmar för att [min son] hade blivit äldre och tyngre och behoven mer omfattande. Det var ganska många timmar jag ansökte om. Men i stället drogs det in [...] Man vågar ju inte skicka in något eftersom man kan få mindre. Ja, jag vågar inte det, utan det får räcka till som det är.
>
> Informant 9

Fastän informanterna i dessa fall alltså inte hade valt en anordnare som erbjuder processtöd är exemplen en indikation på kvalifikationsansvarets betydelse. De ger en indikation om varför så många av de övriga informanterna valde anordnare efter vilket processtöd de kan erbjuda. För många har processtöd varit ett självklart kriterium vid valet av anordnare. Att välja en anordnare som erbjuder juridisk kompetens och processtöd framställs som synonymt med att möjliggöra så att assistans kan beviljas och omvänt att minska risken för avslag och andra obehag. I många fall kräver alltså kvalifikationsansvaret att den enskilde individen använder valfriheten och ansluter sig till en anordnare för att möta myndighetskraven.

7.1.1. Processtöd som passivt anordnarval

Processtödet har påverkat valfriheten på olika sätt. Ett sätt som det har påverkat är att ge upphov till ett passivt val av anordnare så att valet av anordnare närmast sker per automatik. Detta har att göra med att flera av informanterna antingen inte har känt till vilka rättigheter som finns eller har saknat möjlighet att utkräva dem. Eftersom myndigheterna antingen underlåtit att informera informanterna om vilka möjligheter som finns eller förvägrat dem tillgång till personlig assistans, har ett behov av processtöd uppstått. Behovet av processtöd—som

alltså uppstått som en konsekvens av de kvalifikationsmässiga krav som diskuterades i kapitel 6—tycks ha gjort informanterna benägna att acceptera stöd från den allra första anordnaren som de har kommit i kontakt med och som har erbjudit dem sådant stöd. Flera av informanterna har rekryterats på detta sätt. I de fall där bristen på information och vägledning från myndigheterna har varit som allvarligast har anordnare bidragit till informanternas möjlighet att svara upp emot denna brist. En informant, som beskrev hur hon fick vilseledande information av en LSS-handläggare och som på grund av en missuppfattning kring föräldraansvaret hade avvisat sonens möjligheter till assistans, blev flera gånger uppmanad av en person som drev ett mindre assistansbolag att göra en ansökan om assistans tillsammans med henne.

> Informant: Hon började peppa oss till att söka assistans då och då tänkte vi men han är ju bara nio.
> – Jamen, det här tar tid, sa hon, och han behöver assistans.
> – Jamen, det finns ju någonting som heter föräldraansvar. Det var ju vad vi hade fått höra [...]
>
> Intervjuare: Kände ni till andra assistansanordnare?
>
> Informant: Näaaaee. Alltså det kunde man ju räkna ut att det fanns andra stora. De annonserar ju brett i facktidningar och så. Men det var liksom aldrig aktuellt eller jag tog inga sådana kontakter. Hon var såpass – eller hon visste så väl vad nästa steg var och så, så vi hängde med på det tåget och sådär. Det kändes ju bra.
>
> Informant 19

Av citatet framgår att möjligheten att välja andra anordnare aldrig aktualiserades. I stället beskrivs en process där informanten följde den valda anordnarens initiativ. Informanten menade att hon hade infunnit sig i den situation som hon och sonen befann sig i tillsammans och hade troligtvis inte sökt assistans utan anordnarens inblandning. Således föll det sig naturligt för informanten att låta sig vägledas i ansökningsprocessen och vidare in i den specifika assistansverksamheten.

En annan informant berättade att hon arbetade en dag i veckan i en hobbyaffär, när en för henne tidigare okänd kund började ställa frågor om hennes funktionsnedsättning. Personen, som senare skulle visa sig arbeta för ett assistansbolag, undrade om hon hade sökt assistans tidigare. Informanten visste i det läget inte om att hon hade möjlighet att få assistans eftersom hon inte hade fått någon information om detta, varken från kommunen som hon bodde i eller av andra myndigheter. Informanten berättade att personen från assistansbolaget

kom tillbaka till affären flera gånger. Det slutade med att hon blev rekryterad till assistansbolaget, som då hjälpte henne att ansöka om assistans. Sitt val av anordnare förklarade hon på följande sätt:

> I och med att hon hjälpte mig så blev det så per automatik. Jag tänkte inte så mycket på det [att det fanns andra anordnare] eftersom jag hade ingen tanke på att jag kunde få assistans.
>
> Informant 1

Båda informanterna i ovan exemplen hade en någorlunda ordnad situation. Samtidigt fanns stora hjälpbehov och ingen av dem kände till vilka rättigheter som svarade mot hjälpbehovet. Det faktum att en annan aktör agerade för att underlätta för dem gjorde att det kändes naturligt att acceptera denna hjälp. I tillbakablick kunde en viss kritik formuleras i svaret på frågan om det någonsin var aktuellt med en annan anordnare.

> Det var ju bara [namn på anordnaren] som gällde. Jag fick ju ingen information om att det fanns andra alternativ. Och det var ju inte direkt någon dialog, utan envägskommunikation. Det kändes ju bra då i alla fall med den informationen jag fick. [...] Nu när jag ser tillbaka skulle jag väl vilja ha det annorlunda – att få mer på papper och få reda på vilka fler som fanns i stan. Men det var ju ingenting sådant utan det var bara att köra.
>
> Informant 1

Överlag upplever informanterna att anordnarna har haft en mycket positiv inverkan på deras möjligheter att få assistans beviljad. Få är kritiska mot anordnarna, utan riktar sin kritik mot myndigheterna som skapar behovet av processtöd. Ändock präglas *processtöd som passivt anordnarval* av passivitet och bristfällig information om vilka möjligheter som finns. Den nyfunna insikten om möjligheten till assistans, som informanterna fick av sina kontakter med assistansanordnarna, skulle kunna ha stimulerat dem till att göra en egen ansökan. Likaså kunde insikten om möjligheten att få processtöd ha kunnat användas som språngbräda för att söka bland olika alternativ. I stället ger informanterna uttryck för en sorts självklarhet kring valet av anordnare i dessa situationer. Processtöd kan leda till ett passivt val även för informanter med bättre information. En informant som kände till assistans men inte hade tagit initiativ till att göra en ansökan, gav tydligt uttryck för samma självklarhet när hon berättade om sitt val av anordnare. Anordnaren hade ringt upp informanten

efter tips från en av sina kunder. Direkt avgörande för valet av anordnare var när informanten fick höra att anordnaren skulle hjälpa till med ansökan.

> Alltså det enda jag ville var att ha assistans i stället för hemtjänst, så jag behövde inte leta. [Processtödet] betyder allt. En jurist som jobbar på ett assistansbolag har ju insyn i alla prejudicerande domar och vet hur han ska leta upp saker och ting, trycka på vissa knappar. Ja, du vet. Det kan ju inte jag.
>
> Informant 3

Enligt informanten hade hon endast ett mål i sikte och det var att få insatsen beviljad. Hon beskrev krav på kännedom om lagstiftning och att kunna formalisera sitt behov genom att ”trycka på vissa knappar”. Kvalifikationsansvaret hade gjort henne mottaglig för anordnarens erbjudande, varför det kändes självklart att acceptera stödet. Även informanter som har kämpat för att få insatser och nekats dessa, ger uttryck för denna självklarhet, fast på ett något annorlunda sätt. Eftersom de befunnit sig i en kaotisk situation och har upplevt sig motarbetade av myndigheterna har processtödet beskrivits som en avlastning i denna kamp.

> På något vis hamnade jag på en tillställning som handlade om assistans och det var ett bolag där som presenterade sin verksamhet. Och på något vis tänkte jag att jag kan ju pröva det, jag har ju prövat allt annat. Och ur det så hjälpte de mig att göra en ansökan [...] Och så på den vägen så var det massor med papper där och så sökte man. Jag hade ju – det fanns ju inget att förlora där och då, eftersom livet hade ju stannat upp i två år.
>
> Informant 8

> Jag tror att då – det var mer som en lättnad, att nu kommer någon som ska hjälpa oss [...] Det var nog en rätt oinvigd värld vi gav oss in på. Det vi visste var ju att vi måste få ordning på ansökan och vi måste få det här beslutet så att vi sen kan börja söka assistenter. Så det var nog fokus just på det.
>
> Informant 25

I dessa situationer, där en långvarig psykisk påfrestning har förelegat, framställdes anordnaren i informanternas beskrivningar återkommande som en allierad som äntligen erbjuder avlastning i kampen mot myndigheterna. Att informanterna har passiverats i sitt val av anordnare kan kopplas till denna känsla av att ha en bundsförvant som stödjer dem när myndigheterna upplevs som

motståndare, samtidigt som det konkreta målet att få insatserna beviljade kunde realiseras.

7.1.2. Processtöd som enda kriterium

Föregående avsnitt visar hur en del av informanterna blev rekryterade av anordnare som erbjöd dem processtöd och att de då gjorde ett passivt val av anordnare. Deras val av anordnare grundade sig således i att de fick hjälp i ansökningsprocessen snarare än i hur assistansen skulle utföras. Kriterier för själva utförandet av assistansen kom överhuvudtaget inte på tal. I stället handlade det enbart om att få stöd för att erhålla assistans. Således har behovet av processtöd passiverat andra kriterier vid valet av anordnare. Denna passivering av övriga kriterier är alltså en konsekvens av de myndighetskrav som informanterna ställts inför. Att processtöd fungerade som enda kriterium vid valet av anordnare var även fallet för många av de informanter som gjorde ett mer aktivt val. Dessa informanter kände till assistans och var övertygade om att de hade chans att få insatsen beviljad men upplevde på grund av kvalifikationskravet ett behov av kompetent processtöd för detta ändamål. Flera av dem hade sökt stöd hos myndigheterna och fått avslag, vilket gjorde att de kände sig avvisade. En informant berättade hur viktigt det hade varit med processtöd för att kunna stå upp emot den kommun som hade förvägrat familjen olika insatser.

> Informant: Vi satt där efter två år och hade kört in i väggen. Vi orkade inte mer liksom. Och vi behövde stöd. Vi hade gått till kommunen först givetvis och där får vi liksom – slag efter slag i ansiktet och vi höll på att gå under [...]
>
> Intervjuare: Kom det här med juridiskt stöd upp i era första kontakter med anordnaren?
>
> Informant: Ja o ja! Jäklar! Du vet vi hade tjugoen, eller tjugotvå, tror jag han sa, av de bästa och vi kommer att vara på er sida och så vidare och hej och hå! Och det lät ju väldigt bra. Och det var det vi ville höra just då också eftersom kommunen hade sagt nej till precis allting. Och då visste ju vi det, att aha, då måste vi ju överklaga det liksom. Och vi hade inte tid och kraft att göra det. Och inte heller kompetensen att göra det. Så det var ju det som var det primära. Det var ju det som var det primära skälet till att, ja, du vet, vi måste ju ha hjälp liksom. Vi trodde ju att kommunen skulle hjälpa oss. Och då såg det bäst ut när man jämförde och lyssnade på andra. Så att ur det perspektivet var det väldigt lätt att skriva på det där kontraktet [med anordnaren].
>
> Informant 6

Efter att kommunen hade gett avslag på informantens ansökan låg fokus på att överklaga. Enligt informanten saknade familjen kraft och ekonomiska förutsättningar såväl som rätt juridisk kompetens för att på egen hand hantera kvalifikationsansvarets appellationskrav. Mot denna bakgrund, där valet styrdes av behovet av processtöd, stod anordnarens juridiska kompetens ut bland konkurrensen. Det mest ändamålsenliga alternativet, givet förutsättningarna, ansågs alltså vara det alternativ som kunde erbjuda bäst processtöd. I fall som detta blev processtöd aktuellt för att klara av appellationskravet. Även informations- och verifikationskraven har bidragit till att provocera informanterna till ett aktivt val och att ta hjälp av anordnare i ansökningsprocessen. En del av kvalifikationsansvarets informationskrav rör tolkningen av komplex information, vilket diskuteras i kapitel 6. Som framgår där kan detta krav ställa till det för de sökande, eftersom de kan tolka informationen på ett sätt som missgynnar dem själva. En viss tolkning av föräldraansvaret kan exempelvis medföra att ansökan om assistans försenas på grund av att informanten väntar på att ansöka i tron att det inte finns någon chans att lyckas.

Föreställningar om när (åldersmässigt) det är lämpligt att ansöka om assistans påverkar inte endast tidpunkten för ansökan utan kan även påverka hur den görs. När informanterna upplever att de har en syn på föräldraansvaret som utmanar myndigheternas aktualiseras behovet av processtöd, vilket speglas i en av informanternas förklaring till valet av anordnare.

> Men då tänkte vi det, att om vi ska ansöka om assistans för [vår son] när han är såhär ung kommer vi nog behöva juridisk hjälp och då valde vi assistansbolag utifrån vad han kunde få för juridisk hjälp.
>
> Informant 23

Informanten kopplar här en tolkning om föräldraansvaret direkt till behovet av processtöd. Eftersom denna informant berättade att hon har en högskoleexamen med viss förvaltningsrättslig relevans och framgångsrikt hade lyckats överklaga kommunens indragning av tidigare beviljade insatser, återkom frågan till henne om varför juridisk kompetens och processtöd trots allt fick ta så stor plats i valet av anordnare. Hon upprepade då uppfattningen att processtöd var viktigt för att utmana vad hon upplevde som myndighetens generella tillämpning av principen om föräldraansvaret. Hennes make fyllde i och framhöll vikten av den specifika kompetens som krävs i överklagandeprocessen:

> Informant 23: Vi hade hört alla som behövde överklaga. Man hade börjat dra i det här med föräldraansvar och sånt, så det kändes bara – det var en magkänsla snarare, att det här kommer vi inte mäkta med själva.
>
> Informant 24: Och den överklagan vi gjorde och när vi läste det beslutet som kom [från förvaltningsrätten] och vi sitter och kliar oss i huvudet och fattar inte vad det står. Det var ju också något som var med.
>
> Informant 23: Och att det var svårt. Vi visste, eller vi hörde från andra att det kommer bli svårt att få igenom ett assistansbeslut när han är så liten och att man behöver trycka på olika saker.
>
> Informanter 23 och 24

Vid sidan om föräldraansvaret, ger citaten ovan flera förklaringar till varför processtöd fungerade som enda kriterium i anordnarvalet. Tidigare erfarenheter av en svår överklagandeprocess, känslan av otillräcklig juridisk kompetens i kombination med en uppfattning av vad som var att vänta, inverkade enligt informanterna på beslutet. Mot den bakgrund som informanterna målade upp kan det ensidiga fokuset på processtöd framstå som välgrundat. Samtidigt hade informanterna ännu inte ansökt om assistansersättning hos Försäkringskassan. De hade alltså ingen egen tidigare erfarenhet av Försäkringskassan. Detta indikerar att informanterna upplevde ett krav på att agera förtänksamt. I likhet med flera andra informanter, upplevde de ett behov av att agera utifrån försiktighetsprincipen, alltså att ta det säkra för det osäkra. I stället för att utsätta sig för risken att ge sig in en kraftdränerande process som de kanske inte skulle ”mäkta med”, valde de att använda valfriheten för att hantera de krav som de upplevde.

När behovet av processtöd uppstår som ett resultat av att informanterna känner sig tvungna att agera förtänksamt, kan detta kopplas till bristen på information och vägledning såväl som till vetskapen om myndigheternas godtycklighetsbedömningar. Det finns en välgrundad osäkerhet i sektorn som bidrar till upplevelsen av behovet av processtöd, även i fall där informanten inte tidigare fått något avslag. Två av informanterna, som redan från början såg till att ha processtöd när de skulle ansöka, uttryckte hur detta behov uppstod genom den oro som fanns bland andra familjer som lever med en funktionsnedsättning och som hade erfarenheter av att ansöka om assistans.

> Det jag visste då, jag hade ju börjat få kontakt med andra [familjer och assistansberättigade] och då var det ju självklart att man var tvungen att ha jurist och man var tvungen att ha en ansökan via ett bolag. Det var ingen mening att lägga tid på det själv. Det var min bild då i alla fall [...] Vi hade ju nog kunnat

skriva en ansökan vi med men det hade ju tagit mycket tid och ork [...] Man skulle ju vilja att det inte var så. [Min sons] behov ser ju inte annorlunda ut bara för att det är ett assistansbolag, jag, eller hans mormor som berättar hur han har det. Han ska ju få det han behöver ändå. Men jag tror ju att det spelar roll.

Informant 18

Informant: Vi gick via [anordnaren] och det är nog tack vare det här nätverket jag hade. Att det är smartare att göra så. Det hade jag inte kommit på. Det var just den här mamman som hade ansökt och jag tror också att hon fick avslag första gången. Och så tog de hjälp av en jurist för att skriva ansökan [och fick den beviljad] och så tänkte jag att så är det ju. Så det var hur hon gjorde. Och så kopierade jag det.

Intervjuare: Så från början var det den juridiska kompetensen som...

Informant: Vi gick på. Ja, det var det. Enbart [...] Men det är ju rätt sjukt att man ska behöva en jurist för att ansöka om det [assistans]. Tycker ändå att jag och [maken], vi har rätt så – vi är ingenjörer båda två. Vi är inte dumma i huvudet. Men man klarar ändå inte av det här.

Informant 20

Att informanterna agerade på ett upplevt krav på förtänksamhet innebär inte att behovet var fabricerat. Osäkerheten informanterna vittnar om är flerbottnad och relaterar till kvalifikationsansvaret. Dels saknade de information och vägledning. De kände inte till vilka möjligheter som fanns i sektorn och hade svårt att tolka den information som de hade. Dels hade de fått en bild av ansökningsprocessen från andra som hade sökt och som vittnade om en plågsam process. Dessutom kände de till att det finns en godtycklighet och att det saknas likvärdiga bedömningar i handläggningen, vilket i sig förstärker behovet av att kunna verifiera hjälpbehovet och argumentera för sina rättigheter. Sammantaget ledde detta till ett urholkat myndighetsförtroende och en osäkerhet som gjorde att dessa individer agerade precis på samma sätt som de som fått avslag på sina ansökningar. Kvalifikationsansvaret som de upplevde som ett resultat av myndigheternas krav överförde de på anordnarna, på bekostnad av att kunna välja anordnare fritt vid beviljad assistans.

7.2. Administrations- och redovisningskrav

Vid sidan av kvalifikationsansvarets krav ställer myndigheterna andra krav som har påverkat hur informanterna hanterade sina valmöjligheter i assistanssektorn. Det handlar här om de krav som ställs för att man som assistansberättigad ska erhålla ersättning för assistans som har utförts. Den som är berättigad till assistansersättning har rätt till ett timbaserat schablonbelopp för assistans som har utförts, under vissa förutsättningar. I år (2021) uppgår assistansersättningen till 315 kronor per timme. Hur ersättningen fördelas beror på vilka val den assistansberättigade gör. Den som uppbär assistansersättning eller dennes ställföreträdare kan välja mellan att anordna assistansen själv och att köpa assistansrelaterade tjänster utifrån eller att kombinera alternativen, alltså att köpa vissa assistansrelaterade tjänster såsom bokföring, utifrån. Att anordna assistansen själv innebär att assistenter anställs direkt av den berättigade. Den assistansberättigade blir då ”egen arbetsgivare”. Det kan också betyda att vårdnadshavare ansöker hos IVO om att starta en assistansverksamhet som utför barnets assistans. Alternativet till att själv anordna assistansen på något av dessa sätt är att välja att överföra hela ersättningen till en extern assistansanordnare, antingen kommunen, ett privat bolag, en stiftelse eller ett kooperativ.

För att säkerställa att ersättningen erhålls och kommer den assistansberättigade till del måste assistansen administreras och redovisas på olika sätt. Kraven för hur assistansen ska administreras och redovisas skiljer sig åt beroende på hur assistansen anordnas. Vilken påfrestning dessa krav innebär för individen varierar dessutom kraftigt beroende på hur individen väljer att assistansen ska anordnas. De som anordnar assistansen själv ställs inför mycket omfattande krav. De som väljer att köpa assistans av en extern anordnare använder sig av assistansersättningen på ett sätt som innebär att de i stor utsträckning ”köper sig fri” från dessa krav.

7.2.1. Alternativet: Att anordna assistansen själv

De mest omfattande redovisningskraven från Försäkringskassan riktas mot de som anordnar assistans i egen regi och blir egna arbetsgivare, alltså när brukaren själv eller dennes vårdnadshavare anställer assistenter direkt utan att starta ett assistansbolag. Med detta följer inte endast ett utökat ansvar som arbetsgivare, utan dessutom en skyldighet att redovisa till Försäkringskassan hur assistansersättningen har använts. Vid fördelningen och kostnadsredovisningen av assistansersättningen måste egna arbetsgivare begränsa sig till de kostnadsslag som anges i LSS. Detta till skillnad från kommun och assistansbolag, som själva

kan avgöra hur assistansersättningen ska användas (ISF, 2014). De kostnadsslag som anges i LSS är löne-och lönebikostnader för personliga assistenter, administrationskostnader, utbildningskostnader, assistansomkostnader, arbetsmiljöinsatser och personalomkostnader. Tidigare utfärdade Försäkringskassan allmänna råd (FKAR) om hur assistansersättning skulle fördelas. I dessa framgår vad ovan kostnadsslag innefattar, vilket ger en fingervisning om det omfattande ansvar som medföljer egna arbetsgivare (se nedan figur).

Assistansens kostnadsslag enligt FKAR (2008-2018)

Med löne- och lönebikostnader bör avses samtliga lönekostnader och kostnadsersättningar till anställda, lagstadgade sociala avgifter, särskild löneskatt, premier för försäkringar, skattepliktiga förmåner och andra liknande ersättningar och kostnader. (FKAR 2008:3)

Med assistansomkostnader bör avses kostnader som den försäkrade har för sina personliga assistenter i samband med gemensamma aktiviteter utanför bostaden. Som exempel kan nämnas resekostnader för assistenterna samt inträdesavgifter och liknande kostnader för assistenter vid aktiviteter tillsammans med den försäkrade. (FKAR 2010:14)

Med utbildningsomkostnader bör avses kostnader för kurser, lärare och föreläsare samt lokaler för utbildning och fortbildning av assistenter och försäkrade. Vidare bör avses kostnader för handledning av assistenter utöver lönekostnader för assistenterna. (FKAR 2010:14)

Med arbetsmiljöinsatser bör avses kostnader för att stärka arbetet för en god arbetsmiljö för de personliga assistenterna. Som exempel kan nämnas kostnader för hjälpmedel av enklare slag, kostnader för att lösa arbetsmiljöfrågor, insatser för att möjliggöra personalens hygien och för att ordna med jourrum till assistenten. Assistansersättningen bör inte täcka kostnader för andra hjälpmedel än kostnader för enklare arbetstekniska hjälpmedel som exempelvis handskar och förkläden. (FKAR 2008:3)

Med personalomkostnader bör avses kostnader för företagshälsovård, friskvård, kaffe, hudkräm, tvål och liknande till assistenterna samt personalarrangemang, personaldagar och liknande aktiviteter. (FKAR 2008:3)

Med administrationskostnader bör avses kostnader för att administrera assistansen. Det kan till exempel handla om kostnader för köp av administrativ hjälp, inventarier, resor, revision, företagsförsäkringar samt kostnader till arbetsgivar- och branschorganisation eller liknande. (FKAR 2008:3)

Figur 7 Assistansens kostnadsslag

Kostnaderna ska redovisas månadsvis till Försäkringskassan. För egna arbetsgivare finns ingen möjlighet att göra vinst eller att spara medel för assistansomkostnader över perioder längre än 6 månader (avräkningsperioden). Eventuellt överskott vid slutet av varje avräkningsperiod ska betalas tillbaka till Försäkringskassan. Externa privata anordnare, som i motsats till detta kan utnyttja periodiseringsfonder och dela ut vinst på eventuella överskott, har större friheter att disponera över assistansersättningen än de som är egna arbetsgivare. Anledningen till detta är att assistansersättningen är en socialförsäkringsförmån och att Försäkringskassan därför anses ha ”en direkt relation till den försäkrade men inte till assistansanordnaren i fråga om utbetalning” (Prop. 2007/08:61, s. 22).[63] Med andra ord ställer Försäkringskassan högre redovisningskrav på den som är egen arbetsgivare än assistansanordnare eftersom myndigheten bedöms ha den möjligheten. Assistansanordnarna måste naturligtvis ändå följa allmänna bolags-och skatteregler, såväl som andra omfattande skyldigheter som ställs på företagare med flera anställda, till exempel arbetsmiljöstiftning. Men att assistansanordnare får större flexibilitet kring användningen av assistansersättningen är en viktig anledning till att ingen av informanterna valde att vara egen arbetsgivare. En annan anledning till att ingen valde att vara egen arbetsgivare och att *endast en informant* anordnade sitt barns assistans, är att de flesta ville undvika de krav som ställs på den som driver ett eget företag. Den informant som anordnade assistansen själv drev ett assistanskooperativ tillsammans med sin make och två andra föräldrapar. Parens respektive barn bodde i varsin lägenhet i ett boende med gemensamma ytor. Det administrativa kring bokföring och löner skötte kooperativet gemensamt medan varje föräldrapar var arbetsledare för sitt barn. Informanten berättade det krävde mycket extra arbete vid sidan av hennes ordinarie jobb. Hon och maken valde trots det att ha det så eftersom de ansåg att det inte fanns några gångbara alternativ.

> Varje gång det känns för jobbigt och man bara vill ge upp så tänker vi såhär, att vad är alternativet? Vill vi skicka våra barn till en kommunal gruppbostad eller till ett stort företag [assistansbolag]? Nej, det vill vi inte! Så då fortsätter man.
>
> Informant 10

Valet att axla ett helhetsansvar för assistansen upplevdes med andra ord inte som ett alldeles fritt val, utan berodde på en upplevd brist på gångbara alternativ.

[63] Assistansberättigade som av särskilda skäl har beviljats förhöjt timbelopp måste dock redovisa sina kostnader även om de köper sin assistans av en anordnare.

Flera gånger under intervjun återkom informanten till det faktum att det innebär mer jobb att driva assistansen kooperativt, jämfört med att lämna över en del av ansvaret till en anordnare. Hon menade också att man måste vara beredd på vilket ansvar som ingår annars kan det bli fel. Hennes upplevelse var att hon och maken hade tillräcklig kompetens för att driva assistansen. Samtidigt var hon kritisk till hur Försäkringskassans regelverk försvårar för dem som vill ta ”eget ansvar”.

> Och man tycker ju att samhället kanske skulle hjälpa lite mer. Men man behandlar ju ett litet kooperativ, precis på samma sätt som ett stort företag. Och det är klart, det hjälper ju inte föräldrar som vill ta större ansvar själva, eller det hjälper inte det här brukarkooperativet. Så fusk ska man stävja men man kanske ska ha resurser att ge stöd också.
>
> Informant 10

Utöver de krav som gäller för alla arbetsgivare finns alltså andra saker att tänka på för den som administrerar assistans. Enligt informanten avskräcker regelverket föräldrar från att anordna assistans på egen hand. En informant framhöll att administrationskravet och hur reglerna kring assistansen är konstruerade står i kontrast till syftet med assistansreformen att möjliggöra för den assistansberättigade att leva som andra. Hon tryckte på administrationskravet som något som är påtvingat.

> Ska den assistansberättigade sköta administrationen? Det innebär att man begränsar [min sons] liv. Att han måste vara hemma och sköta det i stället för att vara på daglig verksamhet, eller gå på bio, eller gå på museer eller någonting. *Det* är ju inte *independent living*, eller hur(?), brukar jag säga. Då har du plötsligt tvingats in i en personaladministrativ roll som du inte har bett om. Samtidigt är personlig assistans den enda möjligheten för en människa med funktionsnedsättning eller variation att leva ett liv. Det finns inget alternativ.
>
> Informant 29

Eftersom personlig assistans ses som en förutsättning för att leva väl och det administrativa kravet är en del av dess konstruktion accepteras det trots att det upplevs som påtvingat. Att det är påtvingat och kräver kompetens och mycket arbete innebär dock att många önskar välja bort det. I stället för att bli egen arbetsgivare eller driva assistansen på egen hand har många av informanterna vänt sig till större anordnare som kan sköta det administrativa åt dem.

7.2.2. Anordnarval för att möta administrationskravet

Flertalet informanter har känt sig tvungna att använda sin valfrihet till att få hjälp med att möta dessa myndighetskrav, snarare än i strävan efter tillfredsställelse. För informanterna blir valfriheten ett sätt att möta de krav som myndigheterna ställer. Precis som med kvalifikationsansvaret har många av informanterna hanterat administrations-och redovisningskraven genom att använda sitt anordnarval, i syfte att välja bort långtgående krav. Skälen som anges för detta liknar de som presenteras ovan gällande kvalifikationsansvaret, nämligen att regelverket är svårt att förstå, att det innebär alldeles för mycket jobb och att vägledning saknas.

I vilken utsträckning dessa krav skjuts över på anordnaren varierar, även när informanterna köper sin assistans av en extern anordnare. Hur stor del anordnaren respektive informanten tar av det administrativa arbetet som utkrävs är alltså en fråga som görs upp emellan parterna. Även fast *hela* assistansersättningen överförs till anordnaren genom att den anmäls som betalningsmottagare hos Försäkringskassan, uppstår alltså överenskommelser om vad assistansersättningen ska täcka. I de flesta av fallen där assistans köps av en extern anordnare sköter anordnaren all administration. En informant berättade om hur hon kände sig tvungen att ta ett stort ansvar för själva utförandet av assistansen men behövde anordnaren för att klara av de administrativa krav som ställs.

> Man liksom kommer inte från den här rollen över en befrielse över att få den här assistansen att det, det lugnar en själv – tills att man faktiskt ska administrera ett jättestort företag. Min son genererar ju idag två miljoner. Det är jättemycket pengar om du har en liten kiosk till exempel. Men det framgår inte från början. Så är det ju att helt plötsligt står man ju där, *jösses! Det här hade jag ju inte räknat [med], att jag skulle administrera den här biten*. *Det här skeppet*, kan man väl säga såhär. Det här framgår inte riktigt så när man läser om assistans i tidningen eller i medier, att hur mycket kompetens man måste ha för att administrera den här assistansen. [...] Jag behöver bara ha någon som administrerar detta. För det är ju det du har. Du kan ju inte som förälder administrera – du kan ju inte skaffa ett assistansbolag om du inte har [sådan] kompetens [...] [Anordnaren] gjorde ju bara precis det de var tvungna till att göra. Till exempel att ha den här kontakten med Försäkringskassan, hjälpa till med ansökningar, hjälpa till att administrera själva löneförfarandet, själva anställnings – själva pappren kring detta.
>
> Informant 4

Informanten i fråga valde alltså anordnare baserat på de administrativa krav som ställdes, eftersom dessa oväntade krav hade överväldigat henne. Förutom

generella administrativa krav som ställs på egenföretagare, vilka många av informanterna alltså använder assistansersättningen till att köpa sig fria ifrån, förstärker Försäkringskassans egna regler och handläggning det beroende till anordnare som många av informanterna gav uttryck för under intervjun. Flertalet informanter uppgav att de inte hade någon assistansrelaterad kontakt med myndigheterna, utan helt hade överlåtit detta ansvar åt sin anordnare. En informant beskrev orsaken till detta som en brist på ”användarvänlighet” hos Försäkringskassan och menade att det var värt att låta en del av assistansersättningen gå åt att hantera denna brist.

> Försäkringskassan är ju inte användarvänlig, skulle jag säga. Det krävs ju mycket som förälder att förstå regelverket [...] De är ju inte anpassade efter [barnet] och föräldrarna. [Namn på anordnaren] eller ett assistansbolag, tyvärr behöver man ju då ett assistansbolag för att kunna förstå Försäkringskassans regler. Så det är de som gör att vi ändå får en dräglig tillvaro. Och då är det värt att de tar betalt då, för den servicen. Så det är ett sjukt system att Försäkringskassan är så dåligt anpassad så att det krävs ett bolag för att hjälpa oss med det. Och då tycker jag ändå – vi är ju ändå en kompetent kärnfamilj, som skulle kunna klara detta utan [anordnaren].
>
> Informant 20

Det regelverk som styr Försäkringskassans arbete ställer vissa specifika krav för utbetalning av assistansersättning (se t.ex. Försäkringskassan 2020, s. 167-183). Innan den månatliga ersättningen betalas ut måste en räkning lämnas in tillsammans med tidrapporter över utfört arbete under perioden. Utifrån tidrapporterna kan Försäkringskassan kontrollera om den assistans som har utförts uppfyller kriterierna för utbetalning. Ett problem som kan uppstå är om den som planerar assistenternas arbetsschema inte känner till att arbetsförmågan för en deltidssjukskriven kan komma att bli ifrågasatt. Om arbetsförmågan bedöms vara nedsatt kan myndigheten tolka det som att assistenten är oförmögen att utföra assistans i den utsträckning som redovisats. Ersättning för viss tid som assistans har utförts av en assistent som anses ha nedsatt arbetsförmåga riskerar då utebli vid Försäkringskassans beslut om utbetalning. Detta gäller även då assistenter arbetar mer än vad arbetstidslagen tillåter, till exempel mer än 48 timmar i genomsnitt per vecka under en fyramånadersperiod (Försäkringskassan, 2020a, s. 179-182). Inkluderat i dessa begränsningar är jourtid (men inte beredskapstid) vilket alltså kan påverka utbetalningar. Under vissa förhållanden ställs även krav på att assistansen utnyttjas under särskilda tider på dygnet. Till exempel krävs ett särskilt beslut för att någon ska ha rätt till assistans under

daglig verksamhet, annars ges ingen ersättning om assistans utförts samtidigt som personen befinner sig på daglig verksamhet, eftersom hjälpbehovet anses vara tillgodosett utan den personliga assistenten på plats (Försäkringskassan, 2020a, s. 176). Det finns alltså ett krav på att behärska detta regelverk. Utöver detta kan informanten även tvingas påvisa att det finns ett beslut som ger rätt till ersättning för de tider som har redovisats, trots att ett sådant beslut finns sedan tidigare. En informant med en assistansberättigad son berättade om hur en sådan händelse gjorde att hon till slut inte kände någon tillit alls till Försäkringskassan, vilket bidrog till ett ökat beroende av anordnaren.

> Det ringde upp en liten dam härom året och frågade om han har assistans på daglig verksamhet.
> – Jajamän, det har och det kommer han alltid ha behov av.
> – Aa, men det står inte i beslutet här så jag tänker inte betala ut någon lön där. Du får räkna ut hur många timmar det är.
> Så sa jag:
> – Men det är ju fel, det står ju visst i beslutet.
> – Nej, jag kan inte se att det står i något beslut.
> Så sa jag att jag får be om att ringa upp assistansbolaget och sedan höra av mig. Sedan höll de på en vecka att bråka om det. Då visade det sig att hon hade läst på fel papper. Så det var ju – jag vågade inte prata med assistenterna. Det skulle ju bli att deras lön halverades liksom. Så det tog en veckan innan de fattade att de hade läst på fel papper. Det går liksom inte att ha någon kontakt för det finns ingen tillit kvar längre. Jag tycker att det är väldigt olustigt, att man som anhörig ska leva i någon slags Kafka, känns det som [...] Det är så galet. Man är ju så utsatt. Sedan ett år tillbaka gör jag alltid så att jag ringer assistansbolaget [när Försäkringskassan hör av sig] och sedan ringer deras jurist upp. Det säger rätt mycket om situationen, kan jag tycka.
>
> Informant 8

Informanten bakom citatet hade initialt hanterat den löpande kontakten med myndigheten på egen hand. Som illustreras ovan kan svårigheter som omgärdar denna kontakt bidra till att man som konsument blir alltmer benägen att förlita sig på anordnarna i hanteringen av de administrativa myndighetskraven. Kraven från myndigheterna upplevdes ofta som orimliga. Bland många av informanterna med assistansberättigade barn fanns en önskan om att få slippa ta ett aktivt ansvar som går långt utöver deras roll som förälder. Passivitet i förhållande till assistansens anordnande kunde alltså uppfattas som något positivt och eftertraktat. De flesta av de informanter som tvingades till ett aktivt val på grund av kvalifikationsansvaret, vände sig därför medvetet till stora assistansanordnare

för att kunna lämna över ansvaret för att möta de juridiska såväl som de administrativa kraven åt dem och på så vis finna avlastning.

> Men vi gick egentligen på det här med jurist. Vi behöver nog mycket hjälp. Vi vill inte göra mycket – till en början i alla fall. Och sen vill vi ha ett stort bolag som kan hjälpa oss söka assistans, som har jurist. Och då gick vi till de här stora [anordnarna] då.
>
> Informant 23

> Och då tänkte vi, stort företag - perfekt! Vi vill inte göra något. Ni får jättegärna sköta detta åt oss. Då tänkte vi att vi lägger oss i ert knä nu, så säger ni vad *ni* behöver från oss och så sköter ni resten!
>
> Informant 25

Dessa citat visar hur informanterna motiverade sina val av anordnare som ett sätt att finna avlastning från myndighetskraven. Valfriheten användes således som ett sätt att frigöra sig från de krav som i praktiken påtvingats konsumenterna. Överlag har detta förfarande inneburit att informanterna varit nöjda med de insatser som anordnarna bidragit med vad gäller just avlastning kring myndighetskraven. Tillfredsställelsen kring anordnarnas bidrag till assistansens kvalitet var dock inte lika framträdande. En möjlig förklaring till detta är att myndighetskravens betydelse har tvingat informanterna att kompromissa med hur kvalitetskraven kanaliseras genom valfriheten. Med andra ord har konsumentvalet handlar om att hantera myndighetskrav i stället för att orienteras mot att säkerställa kvaliteten på utförandet av assistansen.

7.3. Myndighetskravens inlåsningseffekter

Myndighetskravens omfattning och karaktär har medfört att informanterna på olika sätt har förbundits till sina anordnare. Dessa band kan innebära hinder för anordnarbyten även när kvaliteten på själva assistansen är otillräcklig. Om man tar kvalitetsförbättringar som valfrihetssystemets ändamål, kan dessa hinder beskrivas som en form av inlåsningsmekanismer, eftersom de låser in konsumenterna hos anordnarna på grundval av helt andra behov. Inlåsningseffekterna består av såväl instrumentella som psykosociala samt mer generella hinder för anordnarbyte.

7.3.1. Instrumentella inlåsningsmekanismer

I detta avsnitt presenteras de explicita hinder som finns för utträde ur avtalet med anordnare. Dessa hinder har att göra med informanternas användning av anordnarvalet för att möta kraven som myndigheterna ställer. Informanternas utsagor avslöjar att det finns två faktorer som uttryckligen utgör hinder för informanter som önskar byta assistansanordnare för att uppnå alternativa, kvalitetsrelaterade mål med assistansen. Det första är att kvalifikationsansvaret fortlöper även efter det att assistans har beviljats. Det andra handlar om hur processtöd ibland villkoras genom avtal.

7.3.1.1. Löpande kvalifikationsansvar

Det löpande kvalifikationsansvaret har främst påverkat informanterna genom de omprövningar som myndigheterna gör av de assistansberättigades situation. Enligt en regel som upphörde i april 2018 skulle den assistansberättigades rätt till assistans omprövas vartannat år. Ett förslag på återinförande av en snarlik regel med en treårsomprövning har varit ute på remiss och Försäkringskassans remissyttrande visar att myndigheten såväl som regeringen anser att omprövningar bör ske med tidsbestämda intervall (se Försäkringskassan, 2020b). Den som uppbär assistans har och har alltid haft en lagstadgad skyldighet att anmäla ändrade levnadsförhållanden som kan påverka rätten till assistans, till exempel om kommunen beviljar nya insatser. I sitt remissyttrande framhåller Försäkringskassan att det inte räcker. En utgångspunkt i yttrandet är att ”det inte [är] rimligt att utgå ifrån att hjälpbehovet inte förändras” när en ersättning beviljas för resten av livet (Försäkringskassan, 2020b, s. 9). Med detta som utgångspunkt är regelbundna omprövningar viktiga, enligt myndigheten, eftersom det kan vara svårt för den som uppbär assistansersättning att veta om och i vilken utsträckning ändrade levnadsförhållanden har betydelse för rätten till personlig assistans. Myndigheten ser en risk att individer kan bli återbetalningsskyldiga för assistans som utförts i enlighet med ett beslut som inte längre gäller på grund av förändrade levnadsförhållanden. En annan anledning till varför regelbundna omprövningar anses behövas är att de bidrar till att upptäcka fusk och oegentligheter.

De bidrar emellertid också till att den osäkerhet som informanterna upplever kring kvalifikation fortlöper. Flertalet informanter i studien berättade att de är nervösa inför omprövningar och att de undviker att ha någon som helst kontakt med Försäkringskassan. Därför var de också glada att myndigheten låg efter med sina omprövningar.

> Nu är det så att vi har ett beslut från 2011 och det är ingen som har hört av sig och jag vågar ju inte ta upp det. Det är ingen som har funderat över det. Det ger ju också en känsla av olust. Och i en annan situation där man inte hade varit så utelämnad kunde man ju ringt upp och sagt
> – Nu är det egentligen dags för en omprövning, ska vi göra det?
> Jag har ju flera läkare som är jätteupprörda för min sons räkning så det är ju inga problem med att intyga allt som min son har behov av. Men det hjälper ju inte i dagens situation. Allmänheten har inte en susning hur det ser ut.
>
> Informant 8

> Med dessa lite tuffare regler som är nu, så är man ju väldigt, väldigt tacksam att Försäkringskassan ligger långt efter med sina uppföljningar. För jag tror att det finns sådana som skulle få sänkt eller indragen [assistans]. Men jag ringer ju inte till Försäkringskassan och säger
> - Hej, nu har inte jag fått någon omprövning!
> Man väcker ju inte den björn som sover.
>
> Informant 14

Citaten illustrerar att även om Försäkringskassan legat långt efter med sina omprövningar är själva tanken på dem en osäkerhet som informanterna måste hantera, vilket gör behovet av processtöd fortsatt aktuellt. Det senare citatet lyfter det faktum att omprövningar sker utifrån det gällande regelverket och att reglerna ändras. Det fortlöpande kvalifikationsansvaret innebär således ett krav på *uppdaterad* juridisk kompetens, vilket en informant påpekade.

> Det känns bra att ha juridisk kompetens när det kommer omprövningar och överklagningar. Det känns ju jättetryggt. För det finns inga lekmän som sitter inne med all den kunskap som dem. För de kan ju nya lagar, tilläggslagar och paragrafer. Jag menar de är ju helt bra!
>
> Informant 13

Processtödet får en fortsatt, väldigt konkret betydelse i de fall informanterna upplever stor osäkerhet kring assistansbeslutet. Samtidigt som detta behov upplevs på ett väldigt konkret sätt innebär en ordning där informanterna är rädda för direktkontakt med myndigheterna att de blir alltmer beroende av anordnaren som står för processtödet. Detta framgår tydligt i en del av fallen. En assistansberättigad informant som haft regelbundna omprövningar berättade att myndighetshandläggarna kommer på hembesök vartannat år och att han aldrig skulle få för sig att ta emot dem utan juristens närvaro:

> De kommer inte innanför dörrarna utan att min jurist är med! Och när de ringer ber jag om att få ta namn och telefonnummer för att ringa upp. Sen pratar jag med min jurist och så får hon ringa upp istället.
>
> Informant 2

En annan informant berättade om annalkande förändringar i sonens levnadsförhållanden. Tillgången till processtöd såg han som en ”försäkring” mot de konkreta risker som stundande omprövningar medför.

> Det var en ny jurist i företaget, en kvinna. Och jag ringde och pratade med henne och hon lät bra. Och det är den största anledningen till att vi är kvar, som en försäkring inför framtiden. För jag vet att det kommer bli nya duster och så vidare och då behöver man juridisk hjälp. Så är det bara. Och de har ju ett stort antal jurister som är specialiserade på det här och det är ett rätt bra säljargument faktiskt. Och man kan ringa och ställa frågor närsomhelst. Så det är det som jag ser som det enda bra med det företaget faktiskt, att vi har tillgång till det. Men det kommer till ett väldigt högt pris, tycker jag. Men det är som någon slags försäkring inför framtiden. Nästa steg är ju det här med skolan och vad händer med assistansen då? Men när det är avklarat och [min son] förhoppningsvis kommer in till hösten och inte står inför alltför stora förändringar – då är han igenom den porten så att säga. Men det är en del som jag och min ex-fru vägt fram och tillbaka och det känns bra att ha den tryggheten, eller trygghet – men den möjligheten i alla fall [...] [Suckar] Det är egentligen märkligt att alla de där pengarna som vi – som går iväg. Att det byggs upp så många liksom supportfunktioner. Du behöver en jurist och du behöver *det* och du behöver någon som är expert på blanketter och så vidare. Samtidigt förstår jag att det är stora pengar. Du behöver ju ha koll på det, jag vet. Men herregud var komplicerat det är ibland – vad det tar tid och kraft! Så att ja, vi har inte ändrat vår analys ännu i alla fall. Vi kommer vara kvar fram till hösten.
>
> Informant 6

Informanten ger uttryck för en tillfredsställelse med anordnarens hantering av myndighetskraven och att få slippa att hantera något som tar tid och kraft på egen hand. Här har processtödet störst betydelse, medan de administrativa kraven också spelar en viss roll. Samtidigt som informanten är nöjd med dessa tjänster är han tydlig med att det är det enda anordnaren egentligen hanterar väl. Det finns en stark antipati bakom denna beskrivning som framkom ännu tydligare i andra delar av intervjun. Beslutet att stanna kvar hos anordnaren tycks därför i stor utsträckning bero på det processtöd som familjen får tillgång till. Exemplen i detta avsnitt visar hur kvalifikationsansvaret inte endast påverkar det ursprungliga valet av anordnare utan också bidrar till en inlåsningseffekt eftersom kvalifikationsansvaret fortlöper. Avsnittet visar sålunda att det konkreta

behovet av processtöd kan inverka negativt på konsumenternas upplevelse av möjligheten att styra valet av anordnare efter assistansbehovet.

7.3.1.2. Bindningstid

Föregående avsnitt lyfte exempel där behovet av processtöd försvårar för ett anordnarbyte på kvalitetsmässiga grunder. Kvalifikationsansvaret kan också tvinga informanterna att på ett mer direkt sätt förbinda sig till specifika anordnare. I utbyte mot processtöd valde vissa av anordnarna att ställa explicita villkor på att informanterna skulle välja dem som anordnare, i det fall de skulle få assistans beviljad.

> De såg ju till att, *visst, vi hjälper er gratis men då är ni ju bundna till oss*. Ja, det kan man ju tycka är *fine* och då tar de ju ändå en rätt stor procentdel av assistansersättningen.
>
> Informant 6

> Hon [kundansvarig] sa:
> – Det enda du förbinder dig till är att om du blir beviljad assistans så anmäler du oss som assistanssamordnare och det kan du säga upp då och då. Precis som vi kan säga upp dig om inte det funkar.
> Ja, du vet, det är ju från båda håll. Jag hade inga problem att binda mig för att, hjälper de mig till assistans så är det klart att ha dem som anordnare. De lägger ju ner tid på att hjälpa mig. De tog ju inte betalt för det. Men betalningen var ju då att jag skulle använda dem som anordnare. Det är helt rimligt för mig.
>
> Informant 3

Genom att acceptera de villkor om bindningstid som anordnare i fall som dessa valde att skriva in i avtalen begränsade konsumenter sitt framtida handlingsutrymme. Deras valfrihet begränsades juridiskt genom dessa villkor. Detta hade de berörda informanterna inte något emot. Synen på upplägget var att det uppstått som en form av ömsesidig nytta och att det inte bara var *nödvändigt* på grund av de krav som de tvingats hantera, utan välkommet. Villkoren för att erhålla processtöd ser dock olika ut. Variationer fanns både emellan olika anordnare men även *inom* större anordnarorganisationer. Varför en anordnare valde att tillämpa olika villkor för processtödet framgick inte. Flera av informanterna är eller var initialt kund hos en och samma anordnare. Medan vissa av dessa uppgav att det inte ställts några krav alls gällande bindningstid utöver den allmänt förekommande kvartalslånga uppsägningsperioden, fanns

andra som var tvungna att binda upp sig under en längre tid. Men även i dessa fall var synen på upplägget positivt.

> Intervjuare: Fanns det några villkor när det stod klart att ni skulle få hjälp med att ansöka om assistans?
>
> Informant: Ja. Vi skrev på ett kontrakt, för vi blev kund hos dem. Och då var det att när vi fått beviljat assistans så var vi tvungna att vara kvar som kund. Kommer inte ihåg hur många år det var, om det var – två år. Så vi fick inte byta. Men typ efter två år så var det fritt fram. Men det var – jag kan ändå tycka det är *fair enough* för då har de ändå hjälpt oss med jurist. Det var väl den enda hållhaken de hade på oss. Att vi var tvungna att vara kvar som kund en viss tid då.
>
> Intervjuare: Men det kändes ok för er att det var så lång tid ändå?
>
> Informant: Ja. Det går rätt fort. Nej, det har inte varit några problem.
>
> Intervjuare: Det handlade inte om tre månader eller såsom uppsägning?
>
> Informant: Nej, det var *år*. Det var det. Det var de tydliga med. Kundansvarige var tydlig med det. Så vi skrev på det kontraktet med den fullmakten, tidigt i processen.
>
> Informant 20

Informanten gav, trots den betydande bindningstiden, uttryck för en pragmatisk syn på upplägget. Upplägget uppfattades som något ömsesidigt som gynnade båda parter. Det står dock klart att faktumet att informanterna går med på bindningstidsvillkoren i grunden bottnar i en upplevelse av att helt enkelt inte ha något annat val på grund av kvalifikationsansvarets krav.

I detta och föregående avsnitt har kvalifikationsansvarets fortsatta påverkan på informanternas valfrihet diskuterats. Det har visats att denna påverkan sker dels genom ett fortlöpande behov av processtöd, dels genom att informanterna tvingats in i arrangemang som binder dem juridiskt till en specifik anordnare. Men kvalifikationsansvaret har påverkat informanternas hantering av valfriheten på fler sätt. Snarare än en rent instrumentell ansats tycks anordnarnas erbjudande om stöd till individer som befinner sig under press påverka dem på ett mer personligt plan. Således etableras andra, psykosociala förbindelser till anordnaren som ett resultat av kvalifikationsansvaret.

7.3.2. Psykosociala inlåsningsmekanismer

Med det stöd som bidragit till att informanterna fått assistans följer en annan syn på anordnaren. För informanterna representerade anordnarens insatser inte enbart en lösning på de praktiska problem som myndighetskraven orsakade. Ansträngningarna fick en vidare betydelse. I en situation där informanterna kände sig motarbetade och ifrågasatta av myndigheterna var inträdet av anordnarnas stöd en välbehövlig avlastning och bekräftelse. Denna ordning gav därför goda förutsättningar för en tillitsbaserad relation, vilket har påverkat informanternas hantering av valfriheten.

7.3.2.1. Tacksamhet

Många av informanterna uttryckte en form av tacksamhet gentemot anordnarna. Även de informanter som var uppmärksamma på anordnarnas egenintresse och kanske även kritiska till anordnarna, gav uttryck för denna tacksamhet. Anledningen tycks vara att själva erhållandet av assistansersättningen är så grundläggande att eventuella brister utanför processtödet tonas ned. Som ett resultat av denna överordnade betydelse har stödet lämnat ett stort personligt intryck på många av informanterna. En informant som under åren kommit att bli desillusionerad av anordnarens verksamhet pekade på pragmatiska orsaker till varför familjen ändå stannar kvar. Han kunde samtidigt ge uttryck för en kvardröjande känsla av tacksamhet.

> De har hjälpt oss givetvis. Med tidrapporter och det administrativa men också med den juridiska hjälpen. Jag tvivlar på att vi hade haft råd att bekosta all den juridiska hjälpen. Nej, det tror jag inte – för vi drog på oss tillräckligt med skulder där – så det är ju faktiskt så att assistansbolaget har en stor del i det där [att vi fick assistans]. Så vi skrev på det [avtalet] och fick det [assistans] och det är jag jävligt tacksam för.
>
> Informant 6

Även om tacksamheten inte var huvudorsaken så är det tänkbart att den har spelat in i beslutet att stanna kvar hos anordnaren. Att processtödet har gjort ett betydande intryck på informanten är i vart fall tydligt. I några fall tycks tacksamheten ha haft en direkt effekt på hanteringen av valfriheten. Ett sätt som detta har visat sig på är att de informanter som inte var juridiskt bundna till anordnaren ändå upplevt en sorts skyldighet att välja anordnaren när assistans väl beviljats. Dessa informanter kunde alltså i praktiken ha valt en annan anordnare

än den som de fick juridiskt stöd utav. Att de inte gjorde det visar att informanterna inte har agerat strikt i egenintresse, utan av någon anledning förbundits till anordnaren. En del menade att det vore otänkbart för dem att byta anordnare så fort de avtalsrättsliga förhållandena tillåter. En informant som hade avtalat att hon skulle välja anordnaren som betalningsmottagare av assistansersättningen i utbyte mot processtöd, menade att det skulle kännas fel att bara behålla anordnaren under en kort tid för att senare byta, även om det inte skulle utgöra något kontraktsbrott.

> Intervjuare: Men då skulle man i princip kunna ansöka och sedan säga upp dem direkt och bara ha dem under uppsägningstiden?
>
> Informant: Ja, så kan man kanske göra. Men så gör inte jag. Så skulle jag inte kunna göra.
>
> Informant 3

En annan informant beskrev på ett liknande sätt hur processtödet förpliktigat henne att stanna kvar hos sin anordnare, något hon menade skulle gälla även ifall hon hade känt att en annan anordnare kunde erbjuda bättre assistans. Anordnaren som erbjudit stöd förtjänar en ordentlig chans, enligt henne.

> Intervjuare: Kan ni känna en tacksamhetsskuld?
>
> Informant: Nej, inte nu. Kanske då, något år efter eller så men inte nu. Men att inte ha de som bolag [anordnare] precis efteråt, det hade inte känts schysst [...]
>
> Intervjuare: Skulle du säga att det hade känts fel i en sådan situation att vända sig till någon annan även om ni hade känt att *här kan vi få en bättre assistans*?
>
> Informant: Precis då när vi hade fått beslutet? Ja, precis då. Det skulle det göra. Det skulle kännas fel. Men inte nu. Men precis då, då skulle det kännas fel. Då skulle man heller inte gett dem en chans. Det skulle nog kännas konstigt.
>
> Informant 18

I likhet med detta citat beskriver många av informanterna en känsla av tacksamhetsskuld eller skyldighet gentemot anordnaren, vilken kvarstår en viss tid efter att assistans beviljats men sedan upphör. Sett utanför sitt sammanhang kan det framstå som att informanternas handlingsutrymme därefter är helt oberoende av relationen till anordnaren. Samma typ av oberoende präglar idén att anordnaren ska ges en chans, eftersom detta kan tolkas som att anordnaren

förvisso får företräde men likväl kan utvärderas opartiskt. Att sådan utvärdering kan ske helt opartiskt är dock osannolikt. När anordnaren väl får en chans att utföra assistans, är informanten troligtvis redan benägen att tolka anordnarens ansträngningar på ett fördelaktigt sätt. Kapitlet om kvalifikationsansvaret beskrev hur informanter ofta utsätts för emotionell påfrestning i kvalifikationsprocessen. Den *chans* som anordnaren får av informanterna föregås således av en omvälvande process där anordnaren genom sitt processtöd ges tillfälle att skapa anknytning till informanten.

7.3.2.2. Avlastning, Bekräftelse, Alliansskap

Medan kvalifikationsansvaret präglas av emotionell *påfrestning*, präglas processtödet av en emotionell *avlastning*. Informanternas positiva upplevelse av processtödet hänger tydligt ihop med deras negativa upplevelse av kvalifikationsansvaret. Medan kvalifikationsprocessen innebar emotionell påfrestning, ifrågasättande och motstånd, upplevdes processtödet tvärtom som avlastning, bekräftelse och allianskap. Informanternas redogörelser pekar mot att dessa viktiga emotionella faktorer har haft en betydelsefull inverkan på deras hantering av valfriheten, även efter att assistans beviljats. Den positiva upplevelsen av processtödet bygger alltså bara delvis på stödet som ett effektivt medel för att erhålla assistans, alltså det—i förhållande till kvalifikationsansvaret—ändamålsmässiga skälet. Upplevelsen bygger även på emotionella faktorer. En informant berättade om hur det kändes första gången hon satt på anordnarens kontor för att diskutera möjligheten att ansöka om assistans. Hennes utläggning visar att dessa emotionella faktorer sammanflätas med det faktiska processtödet.

> Då kändes det rätt bra. Det kändes som att det fanns en kompetens i det huset. Det är väl det vi saknade när man var hos kommunen och andra instanser att – de fattar ju inte vilken situation vi var i. Vi var ju trötta, utslitna föräldrar som ville ha hjälp. Vi ville ju inte sitta och argumentera. Och han förstod ju direkt. Jag tror till och med att han hade barn med funktionshinder själv, som gjorde att han hade utbildat sig till detta. Så det var väl kompetensen. Och att det fanns en förståelse! Och så kunde de hela regelverket. *Jamen då gör vi såhär* [tecknar för en stegvis process framåt med hela handen]. Det är aldrig någon som har talat om *gör såhär*. Vi har ju själva fått leta upp, fråga och sådär. Det var väl det som var lite skönt, att man kände att de står på våran sida och vill hjälpa oss. Så det var väl därför vi hängde kvar.
>
> Informant 20

Citatet visar att anordnaren kom att ersätta det stöd som informanten förväntade sig få av myndigheterna. Då det i stället var anordnarens resurser och kompetens som allokerades till stöd för informantens familj upplevde hon att hjälpbehovet bekräftades tack vare någon som förstod. Uppdelningen mellan *de* (myndigheterna) och *vi* (konsument och anordnare) är implicit genom hela beskrivningen och blir explicit mot slutet när informanten beskriver känslan av att ha någon på sin sida. Snarare än strikt måluppfyllnad framgår det att valet av anordnare delvis handlade om behovet av bekräftelse och att få vila tryggt i att någon annan kan ta över ansvaret och leda vägen. Det är alltså inte endast en fråga om att kompetens behövs, utan likaledes om att få avlastning. Känslan av att anordnaren bekräftade hjälpbehovet reflekterades i flera av fallen. En av de assistansberättigade i studien berättade hur väl de första mötena med anordnaren gick och hur självklart det var för dem att han skulle få hjälp.

> Jag kontaktade dem och jag fick napp direkt. Så det var solklart att det skulle vara assistans. De [anordnaren] sa precis vad jag skulle behöva för hjälp av detta.
>
> Informant 2

För informanten innebar det faktum att anordnaren bekräftade behovet av assistans en bekräftelse på att han var berättigad till det. Att både kommunen och Försäkringskassan sedermera meddelade avslag var således helt obegripligt för honom. Även i denna informants berättelse framträder ett slags motståndsförhållande mellan myndigheter på ena sidan och en allians mellan konsument och anordnare på andra sidan. Myndighetskraven gör alltså inte bara så att informanterna tappar förtroendet för myndigheterna, utan kan även ge goda förutsättningar för ett tillitsbaserat förhållande till anordnarna som erbjuder dem avlastning. En informant uttryckte sig på ett sätt som tydligt synliggjorde kopplingen mellan processtödets avlastning och tilliten till anordnaren. På frågan om vad anordnarens juridiska och administrativa stöd har betytt för henne svarade hon följande:

> Ovärderligt. Jag kan nog säga att assistansbolaget nog är de jag litar på allra mest. De är inte felfria eller så – men jag vill ju påstå att där har jag aldrig känt att de ifrågasatt min sons behov på något sätt. Aldrig med ett ord.
>
> Informant 8

Citatet ger en tydlig indikation på att anordnarens vilja att erbjuda avlastning genom processtöd har skapat tillit. De ekonomiska incitament som påbjuder ett

från anordnarens sida bejakande förhållningssätt till hjälpbehovet utelämnas ur informantens tillitsbaserade beskrivning. I stället tas frånvaron av ifrågasättande av hjälpbehovet som ett tecken på anordnarens välvilja. Anordnarens bekräftelse tycks alltså frikopplas från de ekonomiska incitament som det har som aktiebolag. En del informanter har varit mer explicita med denna gynnsamma tolkning.

> Allting är så – vi rör oss hela tiden på bottenplanet. Men de här assistansbolagen som finns har varit väldigt schyssta. En del har hjälpt mig i rätten gratis och sagt nämen vi kan hjälpa dig. De har stor empati, tycker jag, och har hjälpt mig.
>
> Informant 11

Att anordnarna beskrivs som *schyssta* och *empatiska* synliggör en uppfattning att de agerar bortom sitt egenintresse. Informanten menar att anordnarna som ger processtöd agerar osjälviskt. Trots att anordnarna gärna marknadsför sin juridiska kompetens och att processtödet fungerar som konkurrensmedel på en marknad, fördunklas de ekonomiska incitamenten när de uppfattas som välgörare. De krav som myndigheterna ställer ger alltså goda förutsättningar för en relation som inte enbart bygger på ett praktiskt beroende av processtöd utan även stimulerar tillit och lojalitet. För anordnare som specialiserar sig på att erbjuda processtöd är detta naturligtvis en konkurrensmässig fördel, även om stödet inte nödvändigtvis garanterar lojalitet. En informant, som efter många år med personlig assistans förhåller sig kritisk till de anordnare som hon har haft, gjorde i tillbakablick en koppling mellan behovet av bekräftelse och att hon förhöll sig så okritisk till sitt anordnarval i början. Numera gör hon en mer ”cynisk” analys av vad som egentligen hände.

> Informant: Sen tror jag den personen vi träffade på mässan... att vi fick en bra kontakt. Någon som lyssnade, någon som förstod. Känns nästan lite sektaktigt
>
> Intervjuare: Men det är klart om man är i den situationen så...
>
> Informant: Ja. Och som liksom kunde bekräfta. Såhär i efterhand kan jag nästan tänka att det tickade i ögonen för alla pengar som skulle in. *Här har vi en kassako. De ska vi ha!*
>
> Intervjuare: Men *då* kände ni inte alls sådär?
>
> Informant: Nej, men såhär i efterhand, lite cyniskt, så kan tanken föras över mig.
>
> Informant 25

Detta utdrag reflekterar en bild som framträdde under analysen av intervjumaterialet och som visar att det inte fanns utrymme till kritiska utvärderingar i detta tidiga stadie. I stället försköts möjligheten till kritik framåt till en tid när behovet av processtöd blev mindre påtagligt. Att processtödet troligtvis har haft långtgående effekter även efter det akuta behovet av processtöd upphört, innebär inte att det fungerar som en garanti för lojalitet. Men att det är en faktor som bidrar till att skapa tillit och som kan ha en bromseffekt på anordnarbyten under lång tid är det som diskuterats ovan ett tecken på.

7.3.2.3. Personliga relationer

Den kanske mest framträdande faktorn i att skapa tillit och ett emotionellt band till anordnaren är de personliga relationer som etableras när informanterna ansöker om assistans. Detta gäller oavsett om informanterna fångats upp och rekryterats av anordnare eller om det var de själva som sökte upp och tog den första kontakten för att få processtöd. En informant fick frågan om hennes syn på anordnaren har förändrats något sedan hennes familj först fick processtöd.

> Ja, den har förändrats för att då var det personer som var – liksom rent personliga kontakter som vi tyckte väldigt mycket om. Så var det någon som gick på föräldraledighet och någon som gick vidare och så. Efter det har det inte varit lika intressant. Det är ofta det att det är personliga relationer som är det viktiga liksom.
>
> Informant 18

Informanten säger sig numera ha en mer neutral bild av anordnaren och uppger att hon i dagsläget skulle kunna tänka sig att anordna sonens assistans på ett annorlunda sätt. Informantens beskrivning är en del av ett mönster. I många fall där informanterna antingen har bytt anordnare eller säger sig vara beredda att byta anordnare, har den jurist eller samordnare som de fått processtöd av slutat på bolaget. Det tycks alltså vara så att kontakten med personer som engagerar sig i det processtödjande arbetet får en särskild betydelse. Även för de informanter som över tid blivit desillusionerade av anordnarens sätt att bedriva sin assistansverksamhet tycks den personliga kontakten kunna ha en förmildrande effekt på kritiken. En informant som, av skäl som främst kan härledas till hur assistansersättningen använts, har förlorat förtroendet för sin anordnare gav antydan till detta.

> Och vi fick en väldigt, väldigt bra jurist, som vi hade väldigt bra förtroende för, som kändes – att han gjorde det för att han tyckte att LSS och förvaltningsrätt var

> jävligt kul, att han verkligen ville göra det bättre för oss och andra, att han var väldigt passionerad för det [...] Så vi har ett hat-kärleksförhållande [till anordnaren]. Nej, det är fel ord. Jag gillar inte dem, på ett personligt plan. Samtidigt har han [juristen] – han gjorde inte det för pengarna. Han var anställd där. Sen kort efter att han slutade börsnoterades dem.
>
> Informant 6

Det faktum att det uppstått en rättfram konflikt med anordnaren gjorde det icke desto mindre angeläget för informanten att påpeka att juristen, till skillnad från anordnaren i övrigt, inte agerat utifrån ekonomiska intressen. Signalen är att alliansskapet var djupare rotat än så och att tilliten inte varit alldeles malplacerad, även om informanten beskrev att han känner sig ”jävligt lurad” av anordnaren. Detta kan ses som en indikation på att personliga kontakter kan ha en förmildrande effekt på konsumentens reaktion vid missnöje med anordnarens sätt att administrera och anordna assistansen. En annan informant berättade om en jurist som var anställd hos anordnaren och som familjen fick väldigt stort förtroende för. Juristen var, enligt informanten, den som möjliggjorde assistansen. För informanten blev processtödet därför sammanvävt med andra mer emotionella och personliga aspekter.

> Det var assistansbolagets. De hade en egen jurist men de var de enda. Annars har vi gjort det mesta själva. Men det tar på krafterna och tålamod. Vi hade aldrig klarat av det, varken jag eller [min sons] pappa, utan jurist. Det finns ingen energi kvar för att kriga och slåss. Du ska ju ha energi att orka att ta hand [hjälpbehovet] om också. Den tar slut. Någon gång gör den ju det [...] Det [juristen] är en fantastisk människa, att se helheten och se saker och ting på rätt sätt när det gäller assistans och funktionshinder. Men han lyckades – med allt.
>
> Informant 5

Intervjun med denna informant genomfördes strax efter att anordnarens tillstånd dragits in av IVO, delvis på grund av att kriminella getts ledande befattningar i bolaget. När indragningen skedde blev informanten och bolagets andra kunder tvungna att byta anordnare. Enligt IVO:s utredning var den jurist som åsyftas i citatet ovan en av huvudpersonerna i bolaget och hans agerande bidrog till det indragna tillståndet. Informantens uppfattning var emellertid att bolaget skötts på ett utomordentligt sätt men att IVO drog in tillståndet på grund av att ägaren levt tillsammans med en person med ett kriminellt förflutet. Förtroendet för juristen var således obefläckat av det faktum att anordnaren inte tilläts fortsätta bedriva assistansverksamhet. När så informantens familj blev tvungna att finna en ny anordnare, överläts denna uppgift åt juristen.

> [Det nya assistansbolaget] fick vi reda på via en anställd och en jurist som var på det gamla assistansbolaget. Då är nog de oss mest trogna när det gäller assistans. De skulle aldrig svika och väldigt många andra klienter [kunder] vill inte släppa dem. De verkligen brinner för sitt jobb. De fick med sig klienter och så fick de följa med på uppdrag till [den nya anordnaren]. De förlorade ju också sina jobb och så fick de anställning hos [den nya anordnaren]. Vi sa det att:
> – Vart ni än tar vägen och vad som än händer, så vill vi ha kvar er. Vi vill aldrig släppa er!
>
> Informant 5

Myndighetens tillståndsindragning utgjorde en total inskränkning i informantens valfrihet, eftersom möjligheten att anordna assistansen hos den anordnare som informanten hade valt försvann. Förtroendet för anordnaren var dock så långtgående att inskränkningen inte utgjorde tillräckliga skäl för att ta reda på de verkliga orsakerna till varför tillståndet drogs in, eller att betvivla att juristens motiv. Detta exempel, av hur förtroendet gentemot anordnarens jurist påverkar hur valfriheten hanteras, avviker från övriga fall på så vis att påverkan är väldigt explicit och långtgående. Likafullt är det en illustration av hur betydelsefullt processtödet och den personliga kontakten till de som står för detta stöd kan vara för konsumentens hantering av valfriheten.

7.3.3. Generella inlåsningsmekanismer

Utöver de inlåsningar som uppstår på grund av myndighetskraven finns andra mer generella faktorer som försvårar och försenar anordnarbyten. Trots att dessa inlåsningar inte direkt har med myndighetskrav att göra så har de betydelse för hur myndighetskraven påverkar valfriheten. Detta eftersom de bidrar till att förstärka de mer specifika inlåsningseffekter som orsakas av myndighetskraven. Medan behovet av processtöd styr konsumenterna mot vissa anordnare innebär generella inlåsningseffekter att de stannar kvar hos dessa under längre tid än vad som avsetts. Generella inlåsningsmekanismer kan alltså leda till att informanterna stannar kvar även efter det att behovet av processtöd har upphört. För att förstå betydelsen av myndighetskravens påverkan på hanteringen av valfriheten måste de generella inlåsningsmekanismer som har framträtt ur informanternas redogörelser tas i beaktande.

7.3.3.1. Vardagens bestyr

En sak som enligt flera av informanterna med assistansberättigade barn har fördröjt anordnarbyten i flera år är att vardagen för familjer som lever med ett stort hjälpbehov inte ser ut som för andra familjer. Många så kallade funkisföräldrar måste kombinera de krav som alltid följer ett föräldraskap med de extrakrav som följer av ett stort hjälpbehov. En informant beskrev hur vardagen fylls av olika kontakter kring de vårdande och specialanpassade insatser som hennes son har. Vid sidan av detta görs ett kontinuerligt arbete för att vardagen ska fungera.

> Men om man ska lägga till någonting till bilden så är det väl att när man har ett barn med funktionshinder så har man väldigt, väldigt många kontakter. Säkert 100 stycken! [...] Du vet på habiliteringen där är det 10 pers[oner], en sjuksköterska, en arbetsterapeut och sjukgymnast och läkare och så byts det folk och så är det sjukhusen och alla avdelningar och så är det skolan, korttids och fritids och färdtjänst och du ska ansöka om färdtjänst, korttids och LSS-handläggaren då. Alltså det plockar på. Och du ska beställa mediciner, byta blöjor – alla blöjor! Du ska beställa [special]mat, du ska komma hem, du ska packa upp och slänga kartonger. Alltså det är liksom, det tar liksom aldrig slut.
>
> Informant 28

Enligt informanten var detta en av anledningarna till att ett anordnarbyte dröjde, trots att hon och hennes make egentligen kände sig missnöjda med anordnarens service. Att stanna kvar var därför inget ”aktivt beslut”, utan berodde enligt henne på en passivitet kring anordnarvalet, vilket i sin tur berodde på att föräldrarna var upptagna med något annat av mer trängande karaktär.

> Och därför kan man ju bli ibland sådär, när du frågade varför det dröjde det innan vi bytte [anordnare] och sådär liksom. Jamen, det var kanske så att det inte fanns liksom, vi lade säkert, förmodligen energi på några andra kontakter under den tiden och tänkte *åh, vi borde byta [anordnare] snart!* Men det blir liksom – det är lite som ett *Tetris*, helt plötsligt kommer det en lucka – *dikk*! Då kan nästa sak trilla ner så. Det är ju *jättemycket* folk helt enkelt.
>
> Informant 28

Informanten berättade även att familjen hade fått tillökning två gånger under de första åren med personlig assistans, vilket också drog uppmärksamhet från frågan om anordnarbyte. Familjeutökningens betydelse speglade en annan informants erfarenheter som dessutom beskrev familjens husprojekt som en av anledningarna till att ett önskat anordnarbyte sköts upp.

> Sen hade vi hela tiden tanken att vi ska ju inte vara här, vi ska inte vara i det här bolaget. Men att också börja orka att driva, leta ett nytt bolag, vad vill vi ha? Hur gör vi det? Och sedan blev det som det blev. Lillebror föddes. Det gick inte. Det bara rullade på [...] Och sen började ju vi den här dealen också att vi skulle bygga hus och det är ju ett och ett halvt år som vi bränner energi på det.
>
> Informant 23

Att det faktum att livet fylls av ständiga krav kan förhindra ett anordnarbyte för dessa informanter indikerar att bytet i sig kräver viss ansträngning. Vore det enkelt att byta hade det som angetts ovan inte utgjort hinder för byte. Men valet präglas av en komplexitet som i sig försvårar byte. I kombination med en krävande vardag kan det utgöra betydande hinder. Märk väl att de exempel som framhållits ovan rör informanter som redan hade bestämt sig för att byta anordnare på grund av missnöje men hölls tillbaka av att de prioriterade andra saker. I fall där tillfredsställelsenivån är mer oklar kan dessa prioriteringar förhindra byte helt och hållet.

7.3.3.2. Valets komplexitet

Att valet av anordnare är komplext framgår på flera olika sätt i informanternas svar. När ett par av informanterna ombads beskriva vad de associerar med orden ”valfrihet” och ”assistansmarknad” framhölls bilden av ett svårt val och en svårnavigerad marknad. En informant sa att hon såg en karta över Londons tunnelbanesystem framför sig och menade att det är ”så snårigt”.

> Intervjuare: Snårigt alltså?
>
> Informant: Ja precis. Man vet inte vad man ska välja för man vet inte ens vad man är ute efter. Det är som att man ska ställa sig på centralstationen i London och så ska man se sevärdheter men har ingen aning om vart man ska ta vägen.
>
> Informant 23

Assistans är en komplex tjänst som består av flera olika delar. Bortom behovet av processtöd är väl definierade preferenser därför något som är svårt för många av informanterna, eftersom de inte vet vilka förväntningar som de realistiskt kan ha på anordnarna. Det tycks även vara svårt för många att se tydliga skillnader mellan de olika alternativen, vilket skapar större osäkerhet kring valet. En informant (informant 27) beskrev assistansmarknaden ”som en djungel” och förklarade att hon tvekade länge inför ett byte eftersom hon kände att hon utsatte

familjen för en risk då hon inte visste hur bytet skulle falla ut. Samma ovilja att ta risken för försämringar, i kombination med uppfattningen att ett anordnarbyte kräver mycket arbete, hindrade en annan informant från att byta anordnare.

> Men det finns inte kraft och tid och ork att byta [...] alltså det är också något som allmänheten inte vet, att en funktionshindrad är ju så att säga, att flytta är ju förenat med urmycket jobb. Nu är det ju inte aktuellt men det har ju jag tänkt, tanken att byta assistansbolag. Men jag har gjort eftersökningar och alla lovar guld och gröna skogar innan. Men jag kan inte utsätta honom för att byta och plocka över alla assistenterna. Det är för stort jobb. Man blir sårbar där också. Man blir utsatt. Man blir hänvisad till det som är.
>
> Informant 8

Många av informanterna uppger att de har funderat över att byta anordnare men har svårt att se några meningsfulla skillnader mellan de anordnare som de känner till. Även om informanterna får information av bekanta som köper sin assistans från andra anordnare har de svårt att lita på att det är bättre där eftersom konkreta skillnader sällan framkommer. Överlag tycks bristen på information om olika anordnare vara ett problem. Då informanter som valt anordnare på grund av behovet av processtöd har svårt att se vilka andra alternativ som finns och samtidigt dagligen ställs inför stora krav, blir tröskeln för ett anordnarbyte hög. Detta förhållande medför en risk för att informanter finner sig i en situation med bristfällig service.

7.3.3.3. Inlåsta omkostnadsmedel

En annan potentiell inlåsningsmekanism som gäller generellt, alltså oavsett om valet av anordnare avgjordes av myndighetskrav eller baserades på andra kriterier, är att de omkostnadsmedel som kan ackumuleras blir bundna till anordnaren. Varje månad görs normalt en avsättning för assistansomkostnader. Det handlar om sådant som biobiljetter, kollektivtrafikskostnader, resekostnader och liknande utgifter som uppstår för assistenter när de ska följa med och biträda brukaren vid olika aktiviteter. Storleken på avsättningen varierar. Flera informanter berättar om konton där flera hundratusen har ackumulerats över tid. En av informanterna tyckte att det var bra att ha en ”buffert” eftersom det kändes som att detta gav ekonomisk trygghet men uppgav också att familjen inte hade behov av ett omfattande omkostnadskonto. Trots en ganska positiv inställning till anordnaren beskrev han anordnarens sätt att hantera omkostnadskontot som del av en taktik för att binda upp sina kunder.

> Varenda gång vi vill ta ut saker ur omkostnadskontot så vill ju de ha koll på det. De undrar ju *vad är det här, vad är det här?* Så de vill ju hålla nere det [uttag ur omkostnadskontot]. Och det finns ju någon taktik bakom det också för att omkostnadskontot fryser ju inne om vi skulle byta assistansbolag. Så då har de ju 100 000 där som man [får lämna kvar].
>
> Informant 21

Ofta görs stora avsättningar utan att informanterna är medvetna om det. När informanterna till slut kan se vad som skett är kontot ofta så omfattande att de kan få svårt att omsätta de ackumulerade medlen, eftersom de inte har möjlighet att genomföra några kostsamma aktiviteter. Ett föräldrapar berättade om hur ett omkostnadskonto byggdes upp utan deras insyn och hur de senare fick höra att det kunde vara bra att ha pengar inför en eventuell resa, något som omöjligen skulle kunna genomföras i den situation de befann sig i.

> Informant 24: Mmm, det blev kvar på slutet. Vi hade ju en pott där på – jag vet inte, 300 000 eller nånting säkert. Aa, det var väldigt mycket.
>
> Informant 23: De samlade ju en pott [...] de samlade ju massor av pengar som vi till slut sa:
> – Jamen vad är det på det här kontot? Vad är det här för pengar? Varför har vi de pengarna?
> – Ja, men det är bra att ha om ni ska ut och resa.
> Ut och resa?! Vi är glada om vi kommer utanför kommungränsen liksom. Ge personalen lön! Vi behöver inte ha någon jäkla buffert liksom.
>
> Informanter 23 och 24

Medlen på kontot fortsatte ackumuleras så att när tiden hade kommit för informanterna att byta anordnare undvek de att tänka på summan de lämnade efter sig. Eftersom de redan från början varit fast beslutna att lämna när de inte längre var i behov av processtödet som anordnaren gav, lät de inte omkostnadskontot stå i vägen för deras utträde.

I ett annat fall, där informanten var kritisk mot anordnaren men i fortsatt behov av processtöd, framhölls pengarna på omkostnadskontot som ytterligare en sak som stötte ett efterlängtat anordnarbyte längre bort. Informanten beskrev en konflikt med anordnaren som handlade om bristande ansträngningar att rekrytera assistenter och ordna en stabil assistanssituation. Konflikten uppstod när informanten och hans före detta maka förstod att det fanns oanvända pengar som skulle kunna bidra till en bättre assistanssituation för sonen. Samtidigt som familjens tillgång till pengarna villkorades på många sätt, bidrog förhoppningen

om att pengarna skulle kunna användas till något viktigt att det blev svårare att lämna.

> Någonting som vi upptäckte efter några år var [att] vi får sådan ekonomisk redovisning. Det är som en resultat- och balansräkning. Så var det någon fond någonstans för någonting. [Vi] tittade väl inte så ofta på den (redovisningen), så sen var den uppe i typ 150 000 - 180 000 [kronor]. Så tänkte jag *va fan är det här för nånting?!* Då var det någonting vi skulle kunna använda till någon resa eller om vi ville göra någonting. Och ja, det lät väl bra. Men tänk om vi inte vill göra en resa. Vi kanske vill höja lönerna så att vi får bra assistenter.
> – Nej, men det går inte.
> – Nähä, men vad är det egentligen som går med de där pengarna då? Det är ju [min sons] pengar.
> – Jaja, visst. Men ni har ju skrivit på det här avtalet.
> Och då var det i det finstilta, att de här pengarna inte gick att använda till någonting alls, [möjligen en] resa under vissa förutsättningar. Då frågade jag
> – Jag har hört om en alternativ behandling i Ungern, kan [vi] åka dit?
> – Nej, vet du, det där är en vårdresa. Det ska ju vården ta hand om. Alltså, det var såhär fram och tillbaka. Då blev jag förbannad och sa
> – Ja, men då säger vi upp kontraktet!
> Och fick tillbaka att
> – Det kan ni göra men ni har också skrivit på att de pengarna är [anordnarens] pengar. De får ni aldrig tillbaka.
> Och det var såhär liksom – *va?!* var reaktionen från mig och min exfru.
> – Skojar ni med oss?
> – Nej, men det ingår i det här avtalet då.
> Vilket gör att varje månad så växer den här lilla potten fint och den är uppe i flera hundratusen, av våra allmänna medel som ska gå till svårt sjuka människor [men går] till ett börsnoterat företag! Och om vi säger upp det [avtalet] så tar de dessa pengar och det är tydligen helt lagligt. Så du förstår, jag är oerhört tacksam för den juridiska hjälpen vi fick men jag känner mig så jävla lurad! Det kanske låter småaktigt. Men det känns fördjävligt att lämna och så får det här börsnoterade företaget, *ja, det här räknar vi in!* För det står säkert som en skuld i deras balansräkning. Aa, äh, det är skitsvårt det här, för det är egentligen bara *skit i det då*! Det är min son det handlar om. Det kanske låter som att det är principen. Nej, det är inte principen. Det är att vi kanske kan använda de här pengarna. Vi kanske kan hitta den där assistenten – att faktiskt använda det till något. Det är faktiskt rätt mycket pengar
>
> Informant 6

I likhet med denna informant upplever många andra att de sparade omkostnadsmedlen egentligen tillhör den assistansberättigade och bör komma till användning för att skapa en god assistans. Detta gör att det tar emot för dem att överge resurser som de konkret kan se är avsatta för assistansändamål. Att

informanterna har väldigt bristfällig insyn och kontroll över fördelningen av assistansersättningen i övrigt och sällan tycks bekymras av detta kan nämnas som en intressant notis i detta sammanhang (detta problem diskuteras mer i nästa kapitel). Möjligtvis påverkas informanternas hantering av konsumentvalet mer av de ackumulerade omkostnadsmedlen än andra frågor kring fördelningen av assistansersättningen just för att de kan se att dessa medel är avsedda för brukarens assistans.

7.3.4. Förutsättning för utträde

Ovan diskuteras flera olika former av inlåsningsmekanismer. Ofta existerar de samtidigt och därför är det sällan tydligt vilka som har påverkat mest och kanske varit ett avgörande hinder för anordnarbyte. Att processtöd ofta spelat en avgörande roll framgår dock tydligt. I led med betydelsen av processtöd som barriär för konsumenternas utträde kan den också villkora valet av alternativa anordnare. Flera av de som hade valt anordnare med processtöd som främsta kriterium uppgav att ett fortsatt sådant stöd var en förutsättning för att byta till en ny anordnare. Ju större utrymme detta stöd får ta, desto snävare upplevs valmöjligheterna avseende assistansanordnare vara. Omvänt gäller att förutsättningen för att byta anordnare på andra grunder än processtöd är en känsla av trygghet kring assistansbeslutet. En informant berättade att det som hållit familjen kvar hos en anordnare var den omfattande juridiska kompetensen. Även om behovet av processtöd hade minskat förklarade hon hur ett planerat byte fick dröja eftersom hon inte hade blivit försäkrad om att det fanns tillräcklig juridisk kompetens i den nya organisationen. Efter en tid utlovades att sådan hjälp skulle tas in vid behov. Då kändes det tryggt nog för informanten att genomföra bytet.

> Första gången så sa de att de inte kommer ha någon sådan kompetens och då avvaktade vi med att byta. Sen så blev vi kontaktade av dem igen för de fick en ny verksamhetschef som satt och gick igenom gamla telefonlistor på folk som visat intresse. Och då sa de att de skulle ta in hjälp om de tyckte att det behövdes.
>
> Informant 28

De som inte längre upplever det löpande kvalifikationsansvaret som det primära orosmomentet kring assistansen, beskriver ett större handlingsutrymme kring valet av assistansanordnare. Känslan att assistansbeslutet vilar på en stabil grund och inte hotas av indragningar främjar därför ett anordnarval oberoende av

processtöd, med större fokus på utförandet av assistansen. En sak som kan minska osäkerheten är förändringar i lagstiftningen som informanterna upplever kan gynna dem vid omprövning. En annan är uppfattningen om ett växande assistansbehov som resulterar från ett krympande föräldraansvar. Ett minskande föräldraansvar kan upplevas som något av en garanti för att behålla eller få fler beviljade timmar, med andra ord att assistansbeslutet inte är hotat. Ett föräldrapar som från början hade bestämt att de skulle ”punga ut det de behövde” av anordnaren för att sedan byta blev kvar hos anordnaren i flera år. När de till slut kände en trygghet med hur sonens hjälpbehov skulle bedömas vid omprövningar kände de en frihet att genomföra bytet.

> Informant 24: Återigen, vi hade ju pågående ärenden hela tiden och då var vi i risk –beroende kände vi då. [...]
>
> Informant 23: Dels är vi trygga med att barnen så stora nu, så att bara det gör ju att det trillar på lite timmar automatiskt typ, från handläggarens sida. Och att jag tror inte vi behöver så mycket juridisk hjälp [...] vi har ju redan ett bra beslut. Det känns inte så beroende av jurister just nu.
>
> Informanter 23 och 24

Informantparets utträde försenades även av generella inlåsningsmekanismer, vilket diskuterades i föregående avsnitt. Som i dessa informanters fall verkar olika inlåsningsmekanismer ofta samspela när anordnarbyten försvåras eller förhindras. För att ett byte ska bli möjligt krävs att de allra viktigaste förvecklingarna kan lösas upp. I detta fall kan informanterna ha skyddats mot psykosociala inlåsningsmekanismer av sin skepsis mot vinster i välfärden. Redan från början var de tveksamma till sitt val av anordnare men kände sig tvungna till det av praktiska skäl. När så det praktiska behovet minskade var informanterna friare att byta till en icke-vinstdriven anordnare, vilket de sedermera gjorde efter ett par år.

7.4. Sammanfattning

I detta kapitel har jag presenterat hur framför allt kvalifikationsansvaret har kommit att dominera informanternas val av anordnare. Kapitlet visar hur många av informanterna som var oförmögna att på egen hand hantera myndighetskraven, blev tvungna att använda sin valfrihet för detta ändamål. Kapitlet illustrerar således hur det som generellt är ett krav på konsumenter att använda sin valfrihet till att uppfylla sina behov—*valansvaret*—uppkommer i

assistanssektorn som en konsekvens av kvalifikationsansvaret och myndighetskraven. Bristen på vägledning och information från myndigheterna beredde vägen för ett passivt anordnarval där vissa informanter fångades upp av assistansanordnare som initierade ansökningsprocesser, gav stöd och skänkte avlastning (processtöd). För de informanter som i stället gjorde ett mer aktivt val bidrog kvalifikationsansvarets kravdelar till ett initialt anordnarval helt baserat på processtöd.

Under temat inlåsningseffekter belyser kapitlet kvalifikationsansvarets fortlöpande inverkan på informanternas anordnarval. Avsnittet visar hur ett beroende av processtöd kan förhindra ett anordnarbyte. Till exempel framgår hur erhållandet av processtöd i en svår tid kan skapa en benägenhet hos konsumenterna att rationalisera eventuella brister hos anordnaren.

Implikationen av dessa inlåsningsmekanismer är att frågor om kvalitet på *utförandet* av assistansen trängs ut när anordnarvalet orienteras kring myndighetskraven. Att kvalitetsfrågor i viss utsträckning trängs ut ur anordnarvalet innebär en brist i valansvaret, eftersom en god kvalitet på utförandet av assistansen är ett av de behov som förväntas uppfyllas med hjälp av konsumentvalet. Denna brist beror emellertid inte på att de kvalitetsmässiga aspekterna av assistansen är mindre viktigt för konsumenterna. Tvärtom är kvaliteten knappast förhandlingsbart. Men kombinationen av myndighetskravens påverkan på anordnarvalet och det faktumet att kvalitetskravet ofta kan hanteras genom alternativa lösningar, gör att så också sker. Konsekvenserna av detta avhandlas i nästa kapitel.

8. Från Valansvar till Utföraransvar

– Att arbeta för att kvalitetssäkra assistansen

Hittills har redogörelsen av studiens resultat fokuserat på de krav som handlar om vad informanterna måste göra för att erhålla assistansersättning. I föregående kapitel har jag presenterat de krav som myndigheter ställer och visat hur många av informanternas anordnarval styrs av dessa krav. Men myndighetskraven är inte de enda krav som ingår i valansvaret. Vid sidan av myndighetskraven förväntas konsumenterna använda sin valfrihet för att genomdriva kvalitetskrav och säkerställa en tillfredsställande assistans. Informanternas agerande visar att det är svårt att använda anordnarvalet i syfte att garantera efterlevnad av kvalitetskraven. Två övergripande orsaker till detta framträder i analysen. För det första domineras anordnarvalet för många av informanterna av myndighetskraven, vilket framgår av föregående kapitel. Kvalitetskraven får av denna anledning lägre prioritet vid valet av anordnare. Härtill hör de många inlåsningsmekanismer som kan följa av ett sådant anordnarval. Den andra bidragande orsaken till det bristande valansvaret är att kvalitetskravet i sig innehåller många komplexa delar, vilket gör det svårt för informanterna att kvalitetssäkra assistansen genom anordnarvalet. De komplexa delarna presenteras i detta kapitel under tre avsnitt: 1) bemannings- och rekryteringskravet, 2) arbetsledningskravet samt 3) resurshanteringskravet. Att informanterna brister i att ta ett valansvar och inte förmår att kvalitetssäkra utförandet av assistansen genom anordnarvalet innebär att de måste hantera kvalitetskraven med alternativa medel. I praktiken sker detta genom att informanterna tar ett betydande självansvar för utförandet av assistansen. De arbetar på olika sätt och gör ekonomiska uppoffringar för att kompensera för brister i kvaliteten. Oförmågan att kanalisera kvalitetskraven genom konsumentvalet leder med andra ord till ett utföraransvar. Innan de tre delarna som utgör utföraransvaret presenteras visas att självansvaret för kvaliteten är en del av såväl avsiktliga som oavsiktliga konsekvenser av hur sektorn regleras.

8.1. Begränsad myndighetskontroll och ett självansvar för kvaliteten

Kvalitet är en absolut nödvändighet för att personlig assistans ska uppfylla reformens syfte. LSS-reformen infördes med målet att garantera ”goda levnadsvillkor” för personer med omfattande funktionsnedsättningar (Prop. 1992/93:159). Reformen siktade på att möjliggöra för denna grupp individer att leva ett liv som andra. I enlighet med detta formulerades ambitiösa krav på

assistansens kvalitet. I 5 § LSS framhålls individens självbestämmanderätt och integritet som en viktig utgångspunkt för all assistansrelaterad verksamhet.

> Verksamheten skall vara grundad på respekt för den enskildes självbestämmanderätt och integritet. Den enskilde skall i största möjliga utsträckning ges inflytande och medbestämmande över insatser som ges. Kvaliteten i verksamheten skall systematiskt och fortlöpande utvecklas och säkras.

Krav på att assistansen utförs på ett, enligt intentionerna bakom reformen, ändamålsmässigt sätt förekommer alltså i LSS men de lämnar stort utrymme för tolkning. Försäkringskassan (2014) har framhållit att det saknas kunskap för vad god assistans innebär i praktiken. Vad till exempel inflytande och medbestämmande innebär i praktiken råder det delade meningar om och det specificeras inte i regelverket. Det saknas även genomgripande kvalitetskontroller. Länge kunde i princip vem som helst starta assistansverksamhet. Sedan 2011 gäller att den som vill anordna assistans för annans räkning ska ha tillstånd av IVO som prövar lämpligheten hos den sökande.

Att uppfylla lämplighetskraven ter sig tämligen enkelt för den som vet hur man bedriver näringsverksamhet. Till exempel är det fullt möjligt för en person vars verksamhet förlorat sitt tillstånd att starta ny assistansverksamhet.[64] Dessutom är det upp till konsumenten att själv försäkra sig om att anordnaren har tillstånd från IVO. När konsumenten underlåtit denna kontroll har Försäkringskassan ändå kunnat betala ut ersättning för assistans utförd av anordnare som saknar tillstånd, vilket regeringen nu önskar ändra på (Socialdepartementet, 2020). Förutom att tillståndspröva assistansverksamheter kan IVO under vissa förutsättningar utöva tillsyn av anordnare.[65] Fortlöpande kontroll, så kallad frekvenstillsyn, som IVO utövar inom vissa verksamhetsområden förekommer dock inte i assistanssektorn (IVO, u.å.). I den proposition som ledde till införandet av tillståndsplikt för bedrivande av assistansverksamhet avfärdade regeringen utredarnas förslag att ge

[64] Se nästa fotnot.

[65] Försäkringskassan och IVO kan utöva tillsyn, exempelvis vid misstanke om fusk och missförhållanden. Försäkringskassan kan också begära återbetalning om assistans utförts utanför ramen för de villkor som tillståndet specificerar. Detta avgjorde Högsta förvaltningsdomstolen i mars 2020 (mål nr. 3958-19) efter att ett assistansbolag hade anordnat assistans för personer i personkrets 2 och 3, trots att IVO:s tillstånd endast gällde personkrets 1. Bolaget blev återbetalningsskyldigt och enligt information på bolagets hemsida avvecklades bolaget och verksamheten flyttades över till det nya bolag som ägarna hade startat, med tillstånd att bedriva assistans för alla tre personkretsar (Alter Assistans, 2020).

socialstyrelsen i uppdrag att ta fram särskilda bedömningskriterier för kvaliteten. Några sådana ”kvalitetskrav” skulle inte ställas (se prop. 2009/10:176, s. 28). Överlag gäller att det finns få formella krav att uppfylla för den som vill bedriva assistans (ISF, 2017, s. 91). En effekt av detta är att ingen av informanterna i studien hade varit med om någon granskning av kvaliteten på assistansen under alla de år som de har befunnit sig inom sektorn. De myndighetskrav som ställs på kvaliteten är alltså otydliga och saknar implementeringsmekanismer, varför de även saknat relevans för informanternas syn på och hantering av kvalitetskraven. I stället har det varit upp till informanterna att definiera krav och se till att de tillfredsställs. Detta har också varit avsikten med assistanssektorns valfrihetsstruktur. Redan 2005 konstaterade en statlig utredning att individens integritet och valfrihet länge varit ett potent motargument till behovet av omfattande tillsyn och kvalitetskontroll (SOU, 2005:100). Konsumenten har ansetts kunna hantera kvalitetskravet med hjälp av sin valfrihet. Prop. 2007/08:61 tillkom för att ”säkerställa att de ersättningsberättigade väljer assistansanordnare utifrån den kvalitet i stödet och servicen de erbjuder” (se s. 1). Samma proposition slog på s. 11 fast att frågan om hur assistansersättningen används är ”en fråga mellan den ersättningsberättigade och assistansanordnaren” samt att ”om den ersättningsberättigade inte är nöjd med den utförare som anlitas kan han eller hon välja att byta assistansanordnare”. Stat och myndigheter anses alltså inte behövas för att reglera dessa kvalitetsrelaterade aspekter av assistansen. I stället förväntas konsumenten själv avgöra vilken kvalitet som krävs och se till så att assistansersättningen används till detta, ytterst med hjälp av valfriheten.

Under intervjuerna har det emellertid framkommit att många informanter ställs inför betydande hinder som gör det svårt att driva igenom kvalitetsförbättringar med hjälp av anordnarvalet. Detta beror delvis på det som presenterades i föregående kapitel avseende de—övervägande kvalifikationsrelaterade—behov som tenderar att styra anordnarvalet och de olika inlåsningsmekanismer som följer därav. I övrigt har hindren att göra med en komplexitet kring vad en god assistans innebär för informanterna. Komplexiteten bygger på en konflikt mellan de höga krav som informanterna ställer på kvalitet och de bristande förutsättningar som informanterna upplever för att nå dit, vilket leder till olika typer av dilemman. I de tre följande avsnitten framhålls tre olika huvudkrav som är viktiga för assistansens kvalitet samt hur de hanteras av informanterna.

8.2. Bemannings- och rekryteringskravet

En självklar grundsats för personlig assistans är att de hjälpbehov som är assistansberättigande ska tillgodoses genom avlönat arbete. Även om många faktorer samspelar i skapandet av god kvalitet, är det ytterst själva utförandet av assistansen som avgör kvaliteten. Därför är det också helt avgörande med en väl fungerande bemanning och rekrytering. Bemannings- och rekryteringskravet handlar om att tillgodose behovet av assistenter som kan utföra sitt arbete i linje med de individuella behov som brukarna har. Detta kan beskrivas som ett kvalitativt krav eftersom det handlar om särskilda kriterier som en assistent måste uppfylla för att kunna anses vara anställningsbar i informanternas ögon. Det första och mest grundläggande kravet som behöver uppfyllas för att assistansen överhuvudtaget ska kunna realiseras är dock ett kvantitativt krav: att tillgång till arbetskraft säkerställs. Om insatsen inte bemannas existerar den inte.

8.2.1. Att undvika personalbrist

Att insatsen bemannas utgör ett självklart villkor som måste uppfyllas för att insatsen ska fungera. För tid den assistansberättigade har beviljats assistans finns ingen alternativ insats som täcker upp det hjälpbehov som assistans har beviljats för. Om en privat assistansanordnare kontinuerligt står utan tillräckligt med personal för att bemanna en brukares schema är det inte kommunens ansvar att täcka upp för dessa brister (Riksrevisionen, 2004, s. 138). Hjälpbehovet förväntas vara tillgodosett genom en assistans som fungerar, vilket kräver tillgång till personliga assistenter. Detta behov kan sällan kompromissas med. Att lämna någon som har ett omfattande hjälpbehov ensam bara för en kort stund kan i värsta fall innebära direkt fara för individens liv och säkerhet. Informanter med såväl vuxna som minderåriga assistansberättigade barn påpekade behovet av konstant närvaro.

> Alltså vem som helst förstår att han aldrig kommer att klara sig själv. Det skulle vara ett under, alltså ett mirakel, om han inte skulle fortsätta behöva tillsyn som ett litet barn, alltid. Det är inte konstigare än så. Han är som ett litet barn – och kommer att vara som ett litet barn. Och små barn lämnar man inte ensamma hemma. Små barn tittar man vad de gör hela tiden för de kan göra konstiga och tokiga saker. De kan inte ta ansvar för sina handlingar.
>
> Informant 26

> [Vårt barn] har så otroligt stora omsorgsbehov, både medicinska, sociala och omvårdnad. Han behöver en person som är *face-to-face* med honom hela tiden [...]

> Att lyssna efter andning, om han sätter i halsen eller om det är på väg en uppstötning. Man kan inte gå därifrån.
>
> Informant 23

I regelverket kallas det som informanterna i citaten ovan syftar på för aktiv tillsyn av övervakande karaktär. Sådan aktiv tillsyn innebär att det hela tiden måste finnas en annan person närvarande eftersom brukaren inte kan lämnas utom uppsyn. Informanten i det senare exemplet berättade att behovet av tillsyn är så påtagligt att assistenten i undantagsfall kan vara tvungen att ta med sig barnet in på toaletten om hon inte får avlösning. I fall som detta är det uppenbart att det inte finns något utrymme att kompromissa med eller prioritera bort bemanningskravet. Kravet är absolut. Det måste helt enkelt finnas någon vid brukarens sida. Om det inte är en assistent, måste någon annan träda in och finnas där.

8.2.1.1. Ju större brukarflexibilitet desto mindre bemanningskrav

Denna situation gäller för den stora majoriteten av informanterna, där brukaren tillhör personkrets 1 och ofta har svår kognitiv funktionsnedsättning. För de brukare som deltog i studien och som enbart har fysiska funktionsnedsättningar och betydligt mindre omfattande assistans än övriga, är situationen en annan. Dessa brukare uppvisade större flexibilitet kring sina behov, vilket förmildrar pressen på att bemanna schemat.[66] En informant berättade att hon i början kände sig stressad över att hitta en assistent för att påbörja insatsen, inte främst på grund av det egna behovet utan för att anordnaren som hade drivit ansökningsprocessen ville det. Själv hade hon helst låtit rekryteringsprocessen ta mer tid.

> Jag orkade inte riktigt lyfta mina önskemål för hon på kontoret var jobbig att ha att göra med. Hon ville ha klart allting så snabbt. Men det är ju viktigt att man hittar någon man få förtroende för. Man får inte vara blyg för det, den hjälpen jag behöver, i och med att det ingår duschning och sådant. Men hon stressade på det för att det skulle bli färdigt och komma igång.
>
> Informant 1

[66] Här bör dock inflikas att fysiska funktionsnedsättningar kan vara betydligt mer omfattande än för de tre brukare som jag intervjuade och i sådana fall finns inte samma flexibilitet. Avgörande är alltså inte vilken *typ* av funktionsnedsättning det handar om utan hur omfattande hjälpbehovet är.

Citatet visar att rekryteringskravet skiljer sig beroende på vilket behov som föreligger. Kravet på rekrytering och bemanning är inte av samma brådskande karaktär som i de fall där brukaren har mer omfattande hjälpbehov. En av de tre assistansberättigade som deltog i studien berättade att bemanningen för det mesta fungerade väl fastän hon ibland har fått klara sig själv om hennes assistent har varit sjuk.

> Ja, då har jag fått ringa in någon granne eller svägerska, så får hon hjälpa mig. Då har jag ringt och frågat
> – Kan du komma och hjälpa mig en stund?
> Och då har hon svarat
> – Jamen, det kan jag väl. Men det dröjer en timme.
> Och det går ju bra. Så det har varit nödlösningar ibland men inte speciellt ofta.
>
> Informant 3

Trots att denna informant uppgav att hon tidvis tvingades förlita sig på informell hjälp definierade hon bemanningssituationen som välfungerande. Denna inställning hör ihop med hennes flexibilitet eftersom motsvarande brister i bemanningen skulle kunna få förödande konsekvenser för brukare med mer omfattande hjälpbehov.

8.2.1.2. Brist på assistenter

Den grad av flexibilitet som citaten i föregående avsnitt uppvisar är helt främmande för det stora flertalet informanter som handskas med mer omfattande hjälpbehov. Trots att bristen på flexibilitet medför absoluta krav på full schemaläggning var det endast några av informanterna som upplevde att antalet assistenter räckte till. Nästintill alla informanter beskrev någon form av svårighet med att rekrytera och bemanna. I nästan alla fall saknades vikarier som kan täcka upp vid sjukskrivningar, semesterperioder och liknande och i flera fall berättade informanter om långa perioder då assistenter helt och hållet saknas.

> Intervjuare: Har ni varit utan assistenter ofta då?
>
> Informant: Ja, det har vi varit. Varje gång det skett ett byte [att en assistent slutar eller sägs upp] så har vi varit utan i nästan minst ett halvår. Vi har varit utan nu i åtta månader, för att det inte finns någon anställd.
>
> Informant 28

När sådan personalbrist uppstår är det anhöriga, framför allt föräldrar, som täcker upp och utför assistans. Att sådana brister uppstår frekvent har enligt informanterna delvis att göra med att det är få som söker sig till assistentyrket och att det blivit värre på senare år. Informanternas erfarenheter vittnar om ett problem som verkar vara utbrett i sektorn. I en enkätundersökning som Inspektionen för Socialförsäkringen genomförde uppgav 62 procent av anordnarna att det är ganska svårt att tillgodose behovet av personliga assistenter. 16 procent uppgav att det är mycket svårt (ISF, 2017, s. 92). Trots att det mest fundamentala kravet i assistansen är att insatsen bemannas finns det alltså betydande svårigheter att tillgodose behovet. Men bristen på tillgång till arbetskraft kan inte förstås utan att beakta de kvalitativa krav som informanterna ställer på assistenterna.

8.2.2. Att individanpassa

Den kvalitativa aspekten av bemanningen handlar om att stödet anpassas efter individens enskilda behov. Det rör sig om ett krav på *personligt* stöd. Ingen av informanterna skulle acceptera att någon de inte känner sig trygga med anställs bara för att täcka bemanningsbehovet. Bemanning av personlig assistans handlar om mer än att bara fylla en plats. Detta är något som också anges i regelverket. I 9 a § LSS beskrivs assistans som en insats som ska ges av ett begränsat antal personer. Vad detta innebär finns inte stipulerat men i LSS-utredningen från 2018 står det att ”det ska vara en liten personalgrupp” (SOU, 2018:88, s. 54). För vissa specifika behov, där assistansen ska tillgodose behov av aktiv tillsyn av övervakande karaktär eller kvalificerade aktiverings- och motiveringsinsatser, krävs ingående kunskaper om personen med funktionsnedsättning (HFD, 2020). Enligt Försäkringskassan (2020a, s. 103) framgår det varken av lagtext eller förarbeten vad som avses med ingående kunskaper. Att det rör sig om personspecifik kännedom är dock tydligt.

8.2.2.1. Kontinuitet och personkännedom

I linje med detta betonar många av informanterna vikten av kontinuitet i personalstyrkan. Att behålla assistenterna är viktigt för att assistansen ska fungera väl. En stor personalomsättning är därför helt uteslutet för många. Ständiga personalbyten utgör en kännbar psykosocial påfrestning för brukarna som informanterna vill undvika. En informant vars son bodde på ett särskilt boende innan han fick assistans framhöll det på följande vis:

> I stället för att dela upp personalen mellan de som bodde där, så hade man ett slags rullande schema. Så under 14 dagar hade [min son] 28 olika personer som matade honom. Så det var helt vansinnigt. Man behöver inte ha läst psykologi för att förstå att det inte är bra.
>
> Informant 9

Anledningen till att informanten sökte assistans för sonens räkning var att för att komma ifrån personalsituationen på boendet. Flera av informanterna berättade att deras barn blir väldigt oroliga när dagliga rutiner bryts och att de har svårt att fungera tillsammans med personer de inte känner väl. Av dessa barn är det många som har grav autism. Tillståndet brukar innebära att brukaren upplever möten med nya miljöer och personer som mycket stressande. Små avsteg från vardagliga rutiner kan skapa låsningar och utbrott, vilket påtalades av föräldrarna som har barn med autism. Att många av funktionsnedsättningarna har kommunikationspåverkan utgör ytterligare en orsak till att brukarna drabbas hårt av förändringar och hög personalomsättning. Det kan handla om att assistenten måste lära sig hur brukaren kommunicerar med hjälp av bildspråk eller att tolka brukarens mimik och kroppsspråk. För att assistansen och kommunikationen ska fungera krävs en kombination av *förtroende* som gör brukaren benägen att försöka uttrycka sin vilja och *personkännedom* som gör att assistenten kan avläsa brukarens signaler. Bristen på kontinuitet kan således drabba brukare hårt, vilket flera av informanterna tryckte på.

> I det fallet är det brukaren som kommer i kläm. Det är hon som drabbas när hon får ny personal och inte kan prata. De kan inte tyda hennes signaler. Hon kunde inte säga om något var fel.
>
> Informant 14

> Du måste känna henne för att förstå henne. Och känner du inte henne, då bryr hon sig inte heller. Hon blir ännu mer inåtvänd och passiv, när hon ser att det är ingen som förstår vad jag [hon] vill.
>
> Informant 10

Kontinuitet är därför en av de parametrar som många av informanterna tar stor hänsyn till i sina krav på bemanningssituationen, eftersom de så tydligt upplever hur det påverkar assistansens kvalitet. Samtidigt beskriver många av dem svårigheter med att behålla de som anställs, vilket speglar ett sedan länge förhärskande problem i assistanssektorn (se Socialstyrelsen, 2007).

8.2.2.2. Personkemi och personlig lämplighet

Svårigheter att hitta och behålla assistenter hindrar inte informanterna från att ställa olika krav på anställningsbarhet. Ett krav som genomsyrar många av studiens intervjuer är att hitta ”rätt person” till utförandet av assistansen. Vad som avgör om någon är rätt person har informanterna definierat på lite olika sätt. Bland de med fysisk funktionsnedsättning betonades framför allt vikten av att hitta någon man ”klickar” med. Den personliga kemin framhölls som ett helt avgörande kriterium för valet av assistent.

> Valet av assistent är mycket viktigt. Det är en så nära relation som du kan ha bortom en kärleksrelation. Så det måste vara att det stämmer för båda två.
>
> Informant 3

> Det blir ju en väldigt nära kontakt med någon som jobbar med [min son]. Jag vill bara tillägga att det kan vara en jättebra assistent men kemin stämmer inte. [...] Det är ju ingen annan människa som kan styra över det. Det känner ju enbart [sonen] eller assistenten då.
>
> Informant 5

I andra fall, där brukaren är väldigt utlämnad till assistenten, ställde många informanter höga krav, i vart fall i förhållande till tillgången på arbetskraft. För många av informanterna handlade den personliga biten om att assistenterna delar samma intressen, är kreativ och kan hitta på aktiviteter som brukaren stimuleras av och tycker är roliga. Detta kräver att assistenten är flexibel och lyhörd inför den assistansberättigades önskemål och behov. Samtidigt förväntas assistenten ha ett lugn i sig och trivas med ett vardagligt liv där en stor del av tiden spenderas i hemmet.

Vikten av kommunikation har också lyfts fram som något som behövs för att brukaren ska vara delaktig. Assistenterna förväntas vara kommunikativt drivande och initiativtagande, då många brukare själva har svårt att hävda sig och ta egna initiativ. Kriterierna varierar men överlag ställer informanterna med assistansberättigade barn omfattande krav på assistenternas engagemang och deras samspel med brukarna. Utöver detta måste assistenten passa in i ett socialt sammanhang och samtidigt förstå och balansera sin roll som assistent i detta sammanhang.

> [Man ska vara] här i vårt hem. Och det är väldigt svårt. Jättesvårt skulle jag vilja påstå att det är. För att det kräver ju inte bara lyhördhet och flexibilitet mot

> brukaren som man ska assistera. Det är ju lika mycket att man ska ha en social kompetens att vara i en familj och det är svårt.
>
> Informant 4

> För vi vill inte ha – du vet om vi står och pratar om någon har sett en film någonstans, en jobbarkompis som sett något, så vill inte vi ha tjoande från matbordet att
> – Ja, men den såg jag också och den är *görbra*.
> Men hallå! Du ska ha fokus på [vår son] liksom. Bryr han sig om filmer så ska du vara där men det ska handla om honom. Samtidigt så måste det vara en god arbetsmiljö, det låter kanske hemskt. Vi vill naturligtvis att det ska vara trevligt för personen. Men vi försöker balansera det.
>
> Informant 18

Assistenterna ska även kunna hantera brukarnas vårdrelaterade och medicinska behov. För att anses vara lämplig som personlig assistent under sådana omständigheter måste personen vara ansvarstagande och ha ordning och reda, till exempel för att inte mediciner ska blandas ihop eller glömmas bort. Assistenten behöver också vara trygg i sig själv så att hon kan hålla huvudet kallt i en nödsituation.

> Man vill ha stabila och trygga människor när man lämnar det värdefullaste och finaste man har i livet i händerna på dem. Assistenter måste kunna ta hand om medicinering, kunna hantera anfall och sådant som vi [föräldrar] annars skulle hantera. Och det vet man inte hur det skulle gå förrän det är skarpt läge. Hur någon reagerar. Det är rätt läskigt att se hans anfall. Han kanske biter sig, blir blå, det kanske kommer blod och han andas inte och så ska du sätta—du måste ha koll på tiden exakt—och så ska du sätta mediciner i rumpan också i munnen och om du sätter dem fel eller för tätt så stannar hans hjärta liksom. Då vill man kanske ha väldigt bra människor.
>
> Informant 6

Som informanten belyser behöver assistenten vara tillförlitlig eftersom misstag i värsta fall kan få förödande konsekvenser. Arbetet som personlig assistent för någon med omfattande assistansbehov ställer alltså många krav på personlig lämplighet. Assistenter ska inte endast ha en bra personkemi och fungera tillsammans med brukaren, utan också vara pålitliga och ansvarsfulla. Trots dessa relativt omfattande krav motsvarar de blott grundläggande kriterier som helt enkelt måste uppfyllas för en, i informanternas ögon, fungerande assistans.

Föräldrarna tenderar att uppleva en stor osäkerhet och tycks använda kravbilden som ett sätt att minimera risken för ett undermåligt utförande av assistansen.

8.2.3. Bemanningsdilemmat

Det finns ett synbart och prevalent dilemma mellan det som jag ovan har beskrivit i termer av kvantitativa och kvalitativa krav. Å ena sidan måste det alltid finnas assistenter på plats. Å andra sidan innebär ett stort individanpassningsbehov att det blir svårare att undvika personalbrist. Detta dilemma är knutet till hjälpbehovets omfattning och beror på en kombination av flera saker. För det första innebär ett större hjälpbehov *både* ett större behov av personal på plats *och* ett större behov av individanpassning och specifik personkännedom. För det andra försvåras rekryteringen av nya assistenter av ett större hjälpbehov. Delvis därför att kravbilden ökar med informanternas engagemang, oro och risktänk, som har att göra med brukarnas utsatthet. Den ökade kravbilden reducerar tillgången på vad som anses vara anställningsbara assistenter. Förutom detta upplever vissa informanter att ett mer omfattande hjälpbehov kan resultera i att färre söker sig till eller stannar kvar i yrket eftersom det innebär större påfrestningar på assistenterna.

8.2.3.1. Kvalitet före kvantitet

När informanterna ställs inför detta dilemma prioriterat de oftast kvalitet framför kvantitet, vilket märks på flera sätt. Till exempel uppger vissa informanter att de väljer bort kommunal assistans på grund av kommunernas oförmåga att begränsa antalet olika assistenter en brukare får möta under varje vecka.[67] Kommunen uppfattas uppfylla sitt ansvar att tillgodose bemanningen genom att se till att en assistent finns på plats. Men att bemanna assistansen utan hänsyn till de kvalitativa aspekterna är inte aktuellt för informanterna.

> Då får vi inte vara med och påverka vilka assistenter som kommer. Så det har blivit någon slags B-assistans [...] Assistent på plats handlar ju om vem som helst. Och det går ju bara inte.
>
> Informant 23

[67] Det finns även andra anledningar till varför kommunen väljs bort. En av dem har att göra med behovet av processtöd, vilket behandlas i föregående kapitel. Även kommunens agerande i ansökningsprocessen har gjort att vissa informanter säger att de inte vill ha något med kommunen att göra.

> Vi kan få tag i folk. Vi kan byta till kommunen som har liksom en *staff* men då kan det ju bli vem som helst. Det är som hemtjänst. Det kan komma hem vem som helst till oss och vi kan inte säga något. Och då har vi ändå tre barn som vi ska värna, vi kan inte släppa in vem som helst.
>
> Informant 28

En god man (informant 12) berättade att hon var tvungen att byta till en privat assistansanordnare för en huvudmans räkning just av den anledningen. Kommunen gjorde förändringar som innebar att assistenterna i ett område skulle gå på ett rullande schema. Detta skapade en otrygg situation för brukaren som inte visste vem som skulle komma hem till henne. Kommunen valdes alltså bort av informanterna för att det saknas individanpassning kring det mest grundläggande i assistansen.

En annan tendens som visar att kvalitet prioriteras framför kvantitet är att många väljer att inte utnyttja eventuella vikariepooler som anordnare ibland erbjuder. Eftersom brukaren behöver vara väl bekantad med assistenten för att kunna känna en grundtrygghet och assistenten behöver känna brukaren för att kunna göra ett bra jobb, är användandet av okända assistenter och stora assistentgrupper uteslutet. Tvärtemot detta kräver behovet av kontinuitet och specifik personkännedom ett begränsat antal assistenter i personalgruppen kring brukaren. Att informanterna prioriterar en liten personalgrupp leder dock till en permanent avsaknad av sjukvikarier vilket var något som i princip alla informanter upplevde. En informant påstod att detta problem är endemiskt för insatsen personlig assistans.

> Om du tittar på assistansreglerna så att säga så får du inte ha en stor vikariepool. Därför då tappar det hela sin funktion, för du ska ha en liten grupp personer. Så det här är problem du har, var du än har den. För du kan inte ha 15 personer som är vikarier. För de känner inte [min dotter]. Så det blir moment 22 vad man än gör på något vis.
>
> Informant 22

Begränsandet av assistentgruppens storlek reducerar möjligheten att någon ur gruppen kan täcka upp för vakanser. Men bristen på sjukvikarier beror inte endast på det medvetna valet att avböja stöd från personer de inte känner. I många fall beror bristen på att antalet assistenter inte ens räcker till för att belägga det *ordinarie* schemat. En informant berättade att hon aldrig haft full bemanning. Hon ansåg att detta var anledningen till problemen med att fylla vakanser.

> Vår dotter kan inte ha en vikarie som inte känner henne. Hon är beroende av att ha folk runt sig som kan läsa av hennes signaler och hantera hennes låsningar. Därför kommer vikariefrågan inte lösa sig förrän bemanningen är full, så det finns kända assistenter att sätta in. Där har vi aldrig varit.
>
> Informant 7

Svårigheter att bemanna det ordinarie schemat är till viss del ett tecken på prioriteringen av de kvalitativa aspekterna. Som påpekats tidigare försvåras rekryteringen av den höga kravbilden, vilket påverkar bemanningssituation överlag. Informanterna saknar hellre personal än att anställa personer som inte kan leva upp till kravbilden.

> Det är som att hitta en nål i en höstack. Alltså det har blivit väldigt mycket färre som söker den typen av jobb. Sedan är det en viss kategori som vi tror ska kunna fungera just tillsammans med den här brukarens behov. Så det är verkligen svårt.
>
> Informant 8

I och med att informanterna prioriterar de kvalitativa aspekterna av assistansen försvåras en rekryteringsprocess som redan är svår på grund av den relativt blygsamma tillgången på arbetskraft. Icke-förhandlingsbara kvalitativa krav erfordrar större ansträngning för att hitta och rekrytera rätt personal. Det kunde därmed tänkas att anordnares förmåga att rekrytera rätt personal skulle vara det som styr anordnarvalet. Så är emellertid inte fallet. Informanternas anordnarval styrs i mycket liten grad av detta krav. Samtidigt kvarstår bristen på personal och svårigheterna med att rekrytera. För att lösa detta väljer de flesta informanter i stället att investera egen tid och kraft.

8.2.3.2. Att själv arbeta med rekrytering

Många informanter arbetar intensivt med rekrytering. En del av detta arbete är frivilligt. Brukarna som själva rekryterar vill stämma av att det finns en bra personkemi med kandidaten medan föräldragruppen har ett stort behov av kontroll i en osäker miljö. Eftersom brukaren är utsatt vill föräldrarna säkerställa att inte fel person anställs. Den frivilliga aspekten av arbetet tycks då mestadels handla om att i slutändan filtrera bort de kandidater som inte stämmer överens med kravbilden, snarare än att hitta de som potentiellt gör det. Informanterna vill ha inflytande för att säkerställa den kvalitativa aspekten av bemanning och rekrytering. De har svårt att se att anordnarna kan sköta det, även om det vore

önskvärt. Därmed internaliseras det ansvar som annars hade kunnat läggas över på anordnaren.

> Nä alltså rekryteringen, egentligen, det är ju såhär. Det kan de göra. Men i vårat fall så är det så att jag har tagit mycket av det ansvaret. Liksom hållit i intervjuer och sånt. Men det ser olika ut. Det gör man lite granna upp. Det är ofta så, mammor och pappor som har jobbat med sina ungar i många år, vi vill gärna ha lite koll. Jag vet inte om jag hade – jag hade inte släppt det, till någon som bara anställer. Det handlar nog mycket om att jag vill veta att det här är en människa som funkar med vår dotter och har kompetensen.
>
> Informant 22

> Bolaget annonserar. Vi har gjort så att assistansbolaget gallrar först. Sedan gallrar min andre son som känner sin bror väldigt väl. Sedan har vi intervjuer. Då har vi intervjuer i tre omgångar. Första omgången är det assistansbolagets representant och hans bror. Andra gången är det jag och till sist befintliga assistentgruppen. Att hans bror är så engagerad är en lösning för att jag ska bli lite frisläppt, för annars så har allt vilat på mig
>
> Informant 8

Medan dessa insatser är frivilliga, finns det andra uppgifter som utförs för att anordnaren inte hanterar dem på ett tillfredsställande sätt. Det handlar framför allt om att hitta och sålla fram potentiella kandidater. Detta vill informanterna att anordnarna ska sköta eftersom det inte anses hota informanternas kontroll över vem det är som i slutändan utför assistansen. Då anordnarna sällan uppfyller denna uppgift till fullo känner många informanter sig tvungna att utföra uppgifter som de anser ligger inom anordnarens ansvarsområde.

> Intervjuare: Hur ser ni på assistansbolagets ansvar här?
>
> Informant: Det borde man väl kunna säga att det är assistansbolagets ansvar. Det är väl det de borde ägna sig åt till största del, att skaffa personal. Sen vet vi ju att det är svårt. Men vi har ju varit lika engagerade nästan. Vi har ju, sista två åren, verkligen försökt i alla sammanhang, annonserat på Facebook, bland vänner och bekanta, ja, du vet i alla sammanhang där man tror att man skulle kunna hitta en bra assistent.
>
> Intervjuare: Så ni får lägga egen tid på att söka assistenter?
>
> Informant: Ja, det har vi gjort. Mycket.
>
> Informant 18

> Men det tar mycket tid och kraft att pilla med det [rekrytering] också. Det [assistentjobbet] är inte speciellt välbetalt och det är en stor omsättning på personal. Det är väldigt svårt att hitta människor. Hela den biten, det är ett företag i sig. Det är också helt horribelt. Där har du ett börsnoterad företag, *assistans*bolag, som aldrig kunnat fixa en enda assistent till oss. De sätter in lite annonser på arbetsförmedlingen och lite andra grejer och så får man inte 40 stycken [ansökningar]. Av de 30 Cv:n eller någonting får vi kanske 20 stycken som är nyanlända från Syrien och som inte pratar ett ord svenska. Fem är från folk som är från Norrland eller Småland och de har inte ens läst [annonsen]. Det är folk som *måste* söka för att de är inskrivna i arbetsförmedlingen. Där är det. De har inte lyckats fixa en enda.
>
> Informant 6

Många av informanterna berättar att de letar oupphörligen efter assistenter. De hör med specialpedagoger och elevassistenter på skolor, annonserar på sociala medier och sätter upp lappar på ställen de tror att de kan hitta bra assistenter. De utför helt enkelt en del av det arbete som de anser att assistansbolaget ska sköta.

8.2.3.3. Att arbeta med att sätta press på anordnaren

Parallellt med att själva täcka upp för anordnarnas rekryteringsbrister lägger många informanter ner tid på att få anordnaren att sköta sina uppgifter bättre. I flera fall där assistenter saknades helt och det fanns ett desperat behov av assistenter försökte informanterna att sätta press. I ett sådant fall fick försöken önskad effekt.

> För det var ett tag när det var kris. Vi hade *ingen* [assistent] helt plötsligt! Och vad gör ni? [...] Gör man ingenting så händer ju ingenting. Så man får ju inte ge upp då. Sen tror jag att [kontors]personalen jobbar nog rätt mycket. Jag tror att de har rätt många kunder och det är samma problem. Så det kan ju hända att jag låg på lite mera än någon annan kund. Det blir ju bara att vi går före någon annan antagligen. För att vi har legat på.
>
> Informant 20

Informantens påtryckningar ledde inte till någon permanent lösning av bemanningssituationen. Men de bidrog till att familjen kunde överkomma den akuta krisen. Citatet indikerar att det kan löna sig för den som sätter press på anordnaren och stå sig dyrt för den som inte gör det, eftersom anordnarens resurser tas i anspråk av den som är mer aktiv. Påtryckningar resulterar dock inte per automatik i ett gynnsamt utfall. Ett par informanter påpekade hur deras

vädjanden på olika nivåer av anordnarorganisationen inte ledde till någon acceptabel lösning.

> Man får bara hålla på att jaga hela tiden. Och den där hjälpen som vi trodde att, det är ju detta ni får betalt för. Ni får ju inte betalt för att vi ska ringa och påminna er att ni ska jobba. Det är det som borde komma från den här pengapotten från Försäkringskassan. Det är för att ni ska göra erat jobb och vi ska kunna ägna oss åt vårt jobb. Vi får inte betalt för att göra ert [jobb]. [...]Och när vi slår på stora trumman som vi gjorde några gånger med [anordnaren], att nu har vi gått utan assistent x antal månader—*helt* utan då—nu måste vi koppla in chefen för att vi håller liksom på att gå sönder. Vi orkar inte mer. Åhh, då kommer det säkert sex namn på assistenter som man skulle kunna få ta kontakt med. Så börjar man ringa upp och så den ena efter den andra kan inte, är inte intresserad, har inte sökt tjänsten. Aa, så blev det liksom ingenting.
>
> Informant 25

> Vid flera tillfällen så pratade vi med regionchefen och frågade:
> – Vad har ni för strategi för att rekrytera folk? Och de kunde aldrig svara på det. Utan då skickade de, direkt efter samtalet, så kom det fyra Cv:n, som för att visa *ja, titta här. Vi kan visst rekrytera* och så var det aldrig bra liksom.
>
> Informant 28

I båda dessa fall var anordnaren som informanterna köpte assistans från en av de absolut största enskilda aktörerna på assistansmarknaden. Informanterna valde efter ett par år att byta till mindre anordnare, vilket inte ledde till någon förbättring av bemanningssituationen. Den främsta anledningen till bytet var dock inte anordnarens bristande förmåga att rekrytera, utan ett urholkat förtroende för anordnarens avsikter. Informanterna upplevde det som att anordnaren medvetet utnyttjade det dilemma en förälder till ett utsatt barn befinner sig i och som innebär att de alltid täcker upp vid personalbrist eftersom de har sina barn som sin högsta prioritering. Detta resulterar i att assistanstimmar blir utförda hur bristfällig rekryteringen än är, vilket är lönsamt för anordnaren så länge kunden stannar kvar.

> Informant: Så att förtroendet blev liksom, det blev så himla naggat. Och de försvarade sig och vi blev jobbiga.
>
> Intervjuare: Hur försvarade de sig?
>
> Informant: Nämen att de håller på och att de gör sitt. Vi får känslan av att vi är jobbiga som hör av oss gång på annan. Men vi satt ju liksom i skiten. För mig, alltså pengarna bara trillar in till dem, vare sig de har en [extern] assistent på plats

> eller inte, så får de sina pengar. Sen får vi ju såklart betalt för att vi är assistenter i stället. Än så länge får man ju vara anhörigassistent. Så visst vi fick väl pengar för det men vi var ju inte ute efter pengarna. Vi var ju ute efter vår föräldraroll.
>
> Informant 25

> Vi tyckte också att de sket i att sköta det ordentligt faktiskt och litade på att föräldrar alltid får gå in och vara vikarier, så det löser sig för dem. De har noll ekonomiska incitament att lösa rekryteringssituationen åt en barnkund, om det finns föräldrar med i bilden.
>
> Informant 28

Efter ett par år bytte alltså informanterna till en anordnare som de kände större förtroende för. Assistansen var dock fortsatt lika beroende av att de som föräldrar kunde träda in och förmildra de manifesta brister som uppstod i avsaknad av personal.

8.2.3.4. Att själv arbeta som assistent

Nästan alla informanter med assistansberättade barn arbetade själva som assistenter i någon mån. Även om flera positiva aspekter av anhörigassistans framhölls, kopplades ofta informanternas insatser som assistenter ihop med personalbrist och framställdes som påtvingat. Många av informanterna var alltså assistenter för att de måste. Vissa av dem ville inte arbeta som assistent överhuvudtaget, medan andra skulle önska att slippa behöva vara i konstant beredskap för att vikariera så fort någon assistent inte kan arbeta. Rekryteringen är bristfällig och informanterna kan sällan påverka tillgången på assistenter utan att justera sin kravbild. Att anställa någon de inte har förtroende för är de heller inte är beredda att göra eftersom det skulle undergräva målet med en trygg och god assistans åt brukaren. Därför upplevs den egna tillgängligheten och möjligheten att täcka upp för brister i bemanningen vara en ren nödvändighet för att garantera en god assistans.

> Det är jättesvårt att hitta någon. Och i och med att [min dotter] har rätt mycket behov så kan man inte ta vem som helst. Det går inte. Det är jättesvårt. Vi har haft flera intervjuer. Någon backade som vi hade tänkt. Men han ville bara jobba dagtid och det går ju inte i det här jobbet, du måste kunna jobba kvällar och helger och nätter. Och någon som man kände att det här går inte, jag jobbar hellre själv. Det handlar om min dotter, det måste vara en människa jag känner att jag har förtroende för. Så är det ju.
>
> Informant 22

> När jag kommer hem från jobbet så löser jag av assistenten och då är det matning och medicin och hela kvällsrutinen och det blir – det är inte så roliga kvällar liksom. Jag kan inte gå ut och spela basket eller hoppa på studsmattan med [min andra son] till exempel Ibland går det. Det är inte bara katastrof och så där. Men det är en direkt konsekvens av att vi inte kan anställa någon, just nu. Vi söker med ljus och lykta.
>
> Informant 6

> Det skulle också bli katastrof för henne om föräldrar inte fick vara assistenter mer, för hennes behov ändras inte oavsett regler. Om vi inte kan lämna henne ensam så kan vi inte heller ta ett annat jobb. Men skulle status och lön höjas för externa assistenter så skulle det finnas andra som kan hjälpa vår dotter och då skulle jag gärna vara bara mamma och jobba med något annat. Finns det inga bra assistenter att få tag på så måste vi ta hand om henne själva.
>
> Informant 7

I vissa fall är bristen på assistenter så stor att föräldrarnas heltidsanställning som assistenter inte räcker till för att belägga schemat. Informanten i det sista citatet ovan berättade att detta medför ett krav på att fortsätta arbeta ”utanför schemat”, vilket betydde att när hon går av sitt pass för dagen, fortsätter hon att utföra samma arbete men utan ersättning.[68] Detta engagemang medför en ekonomisk uppoffring, eftersom potentiella inkomster från avlönat arbete väljs bort. På samma sätt görs ofrivilliga ekonomiska uppoffringar när kravet på att vara tillgänglig för att utföra assistans tvingar informanterna att arbetstidsförkorta.

> Ja, jag skulle nog vilja släppa det helt. Jag gör det lite grann för att jag inte skulle klara av att jobba 100 procent på något annat ställe [...] Så jag jobbar 32 timmar [i veckan] på [namn på företag inom privata sektorn] och sen är jag väl, väldigt olika assistent. Men egentligen är det väl tänkt en 20 procent eller något. Men rent ekonomiskt hade jag velat ta bort det helt, om vi hade någon annan som tog det [jobbet].
>
> Informant 25

> Om jag då går ner i tjänst för att klara av att ta hand om mitt barn som är handikappat, då är det mer rimligt att jag får ut den ersättning jag får ut från Försäkringskassan [vid VAB eller sjuklön] än att jag får 130 spänn i lön, som om

[68] Detta beror på bestämmelser i arbetstidslagen. Försäkringskassan betalar inte ut assistansersättning för assistans som utförts av en arbetstagare vars arbetstid överskridit tillåten arbetstid (se Försäkringskassan, 2020a, s. 179-182).

> jag hade varit 22 [år] liksom. Det är inte viktigt för mig i kronor men principiellt blir det fel.
>
> Informant 18

En del av bemanningsdilemmat är att den enda acceptabla lösningen är små assistentgrupper. Eftersom informanterna inte kan räkna med att det fåtal assistenter som känner brukaren har möjlighet att täcka upp vid sjukdom faller ansvaret tillbaka på informanterna själva. Att ständigt vara i beredskap och vikariera är ett tungt ansvar.

> Vi ställer ju alltid upp. Jag har ju assistenter jag ringer och ibland kan de, ibland kan de inte. Men de, kan du inte eller har något annat så säger du *nej, jag kan inte*. Men jag ställer ju alltid upp. Jag släpper allt, för att det är min dotter. Det får du inte assistenter som gör. [...] Men det är jättebesvärligt. Alltså vi jobbar ju för mycket. Vi är alltid backup, alltid, alltid, alltid, alltid, alltid. Och det tär rätt mycket.
>
> Informant 22

I ett par fall berättar informanterna om sjukskrivningar på grund av utmattning. Problematiken som informanterna belyser handlar inte om anhörigassistans i sig, utan om de omständigheter som tvingar informanterna att ta ett långtgående ansvar för utförandet av assistansen, vilket skapar stress och utmattning. Sådana tvingande omständigheter beror på brister i bemanningen och rekryteringen. Som visats ovan har dessa brister en koppling till hur informanterna försöker riskminimera med hjälp av sin kravbild. Men informanternas agerande antyder att bristerna inte endast beror på deras kravbild och att bemanningssituationen faktiskt kan förbättras utan att kravbilden förändras. Att informanterna själva ansträngер sig för att hitta potentiella kandidater och att de sätter tryck på anordnarna är tecken på denna övertygelse. Vore de övertygade att dessa försök att förbättra bemanningssituationen är dömda att misslyckas skulle de sannolikt inte utföra dessa sysslor. Trots att deras ansträngningar talar för en tro på möjligheten att påverka situationen söker de inte efter en anordnare som kan svara upp mot dessa krav utan fortsätter att investera tid och kraft för att förbättra situationen.

8.2.3.5. Bristande valmöjligheter

De inlåsningsmekanismer som beskrivs i föregående kapitel ger en förklaring till att många informanter finner sig i allt extra arbete de utför för att kvalitetssäkra assistansen. Mekanismerna visar att det finns olika hinder som kan försena eller förhindra anordnarbyten. En mer kvalitetsrelaterad förklaring som informanterna genomgående uppgav var att det inte spelar någon roll om de byter anordnare, för alla anordnare har samma problem med att bemanna assistansen. Med andra ord tvingas de arbeta själva delvis för att de inte ser några möjligheter att driva på kvalitetsförbättringar genom anordnarbyte. En informant menade att frågan om att eventuellt byta anordnare på grund av bemannings- och rekryteringsrelaterade brister handlar om en avvägning mellan olika faktorer. Å ena sidan var hon trygg med att hennes anordnare kunde hantera myndighetskraven. Å andra sidan uppfylldes inte kvalitetskraven. Hon var dock skeptisk till tanken på att andra anordnare hade möjlighet att göra det bättre.

> [Risken är] att de inte har koll på det andra då. Så det blir en avvägning. För svårt att hitta assistenter blir det överallt, det spelar ingen roll vilket bolag du har. Utan det är då den servicen du får – slippa hålla på med papper, det är ju guld värt. Och att de har den ekonomikunskapen, för det har de ju. De vet vad de räknar på. Och att de har juristerna och att de kan hantera kontakten med försäkringskassan. De har byggt upp det. Det har ju inte mindre bolag.
>
> Informant 20

En annan informant reflekterade över om det skulle göra någon skillnad att byta anordnare när arbetskraftstillgången generellt är så dålig. Eftersom den undermåliga bemanningssituationen medfört så mycket arbete som hon inte varit beredd på från början, gick funderingarna i stället mot möjligheten att driva assistansen i egen regi eller att gå med i ett kooperativ för att få ett större formellt ansvar.

> Det är ju det vi pratade om tidigare, det med rekrytering, att vi skulle velat att det skulle vara bättre. Men samtidigt vet vi inte om det skulle bli bättre [om vi bytte anordnare] när arbetsmarknaden ser ut som den gör. Men initialt tror jag att, vi skulle inte tänkt så från början, att vi skulle sköta det själva. Vårt mål med att ha ett bolag [som anordnar assistansen] var att vi inte ville ha något jobb med det. Och det var det vi sa när vi tog bolaget. [...] Alla har ju svårt att rekrytera bra personal men då tänker vi ibland att det hade vi gjort bättre själva.
>
> Informant 18

Förklaringen som flertalet informanter ger till varför de avstår från att byta är alltså att ett byte inte skulle göra någon skillnad. Detta ter sig överraskande med tanke på att deras påverkansförsök ofta talar för den motsatta uppfattningen att anordnarnas insatser faktiskt *kan* göra skillnad och åstadkomma förbättringar av bemanningssituationen. Om anordnaren anses kunna ha inflytande på rekryteringen bör de rimligtvis tvingas stå till svars för bristerna, genom att informanterna åtminstone till viss del tillskriver anordnarna ett ansvar för situationen. Men förutsättningarna för ett kritiskt förhållningssätt i denna fråga tycks alltså urvattnas av uppfattningen att det ser likadant ut överallt, oaktat deras ansträngningar. En förklaring till rekryteringssvårigheterna och den uttalade idén om att det ligger bortom anordnarens kontroll var att andra välfärdssektorer dammsugit marknaden på arbetskraft.

> Det är jättesvårt att få vikarier. För det finns inte folk idag. Inom vård och omsorg och allt det här välfärdsområdet, de är uppbundna redan på vikariat eller tjänster. Det är nästan omöjligt.
>
> Informant 22

> Vi har ju nära kontakt med många familjer. Ingen har huset fullt. Alla går kort. Alla upplever att det hände något tre, fyra år tillbaka. Det tar bara stopp. Inte sådär att man har lite att välja mellan, utan det kommer bara inga ansökningar. Jag tror inte riktigt det har med företaget att göra.
>
> Informant 25

> Och det [anordnaren] sa i [ortsnamn] och som man också sa här, det var att det är så många HVB-hem och där är lönen också såpass mycket bättre än vad en assistentlön är. [...] Alltså vi förstod ju inte varför de inte kom till oss.
>
> Informant 27

Förklaringen som dessa informanter ger är att assistanssektorn har utkonkurrerats av mer attraktiva jobb i angränsande sektorer. Informanten i det sista av de tre citaten accepterade den förklaring som hon fick av sin anordnare om att lönen som kan erbjudas inte är konkurrensmässig.

Enligt de samlade uppgifter som informanterna lämnade finns betydande skillnader i lönenivån mellan olika anordnare. Frågan om assistentyrkets konkurrenskraft aktualiserar därmed ett annat krav på informanterna, nämligen det resurshanteringskrav som handlar om att skapa så goda ekonomiska förutsättningar som möjligt för en fungerande assistans (mer om detta i kapitlets sista avsnitt). En annan konsekvens av de påtagliga svårigheter kring bemanning

och rekrytering som informanterna upplever är att det ökar kraven på att behålla den personal som finns på plats. Behovet av kontinuitet, liksom det blygsamma utbudet av relevant arbetskraft, gör det ännu viktigare att behålla de assistenter som rekryteras. Implikationen av detta är ökade krav på en fungerande arbetsledning som kan bidra till en god arbetsmiljö.

8.3. Arbetsledningskravet

Kravet på att arbetsleda har både med assistenternas och brukarnas välmående att göra. Sett strikt utifrån brukarens behov finns ett krav på att skapa en arbetsmiljö som är tillfredsställande för assistenterna. En undermålig arbetsmiljö kan skapa missnöje bland assistenterna som gör att de säger upp sig. Det kan också göra så att assistenterna mår dåligt och därför inte förmår att tillgodose de högt ställda kraven på utförandet av assistansen. Informanter som vill minimera risken för en undermålig assistans trycker på vikten av arbetsmiljön och att ge assistenterna så goda förutsättningar som möjligt för ett bra utförande (att assistenterna ska ha det bra har även beskrivits som ett mål i sig av många informanter). Att ge rätt stöd är den ena delen av arbetsledningskravet. Den andra delen har med kontroll och insyn att göra, vilket är viktigt för engagerade och riskminimerande informanter som vill försäkra sig om ett positivt utfall. Gemensamt för dessa båda delar av arbetsledningskravet är behovet av ett nära ledarskap.

8.3.1. Nära ledarskap

Precis som kravet på bemanning och rekrytering, leder ett omfattande hjälpbehov till högre formella krav på en god arbetsledning. Vid ett mindre omfattande hjälpbehov, där brukarna hade större möjlighet att bevaka sina egna intressen, upplevdes arbetsledningskravet inte som en börda eftersom brukaren själv fungerade som arbetsledare. Det mesta som rörde assistentens arbetssituation kunde hanteras på ett informellt sätt i relationen mellan brukaren och assistenten.

> Vi jobbar för att vi ska ha det bra båda två. Vi är ju vuxna båda två, så vi kan ju prata om saker och ting. Och planera storhelgsscheman som passar oss båda två. Som i julas. Hon har ju barn också så det är viktigt att hon ska trivas.
>
> Informant 3

Exemplet visar ett av de sätt som brukarna hanterade arbetsledarskapet på. För att skapa en trivsam arbetssituation för assistenterna utnyttjade de sin flexibilitet

och anpassningsförmåga. I de fall brukarens hjälpbehov är mer omfattande finns inte samma typ av flexibilitet. I sådana fall är utgångspunkten för vilken hänsyn som kan tas till assistenten alltid brukaren och hennes kompromisslösa behov.

> Vår dotter kan inte anpassa sig, så man måste utgå från henne. Men det betyder absolut inte att personalen ska bli lidande. Vår dotter får däremot inte bli lidande för att man tar mer hänsyn till personalen än henne. Tar man inte hänsyn till vår dotters behov, blir personalen ändå lidande i slutändan.
>
> Informant 7

Av citatet framgår emellertid att assistenternas välmående anses påverka den assistansberättigade och vice versa. Samma informant beskrev hur arbetet med en person som har särskilt omfattande funktionsnedsättningar kan vara extra betungande. Mycket av det som i andra fall tycks kunna skötas i relationen mellan brukaren och assistenten kräver då särskilda insatser från arbetsgivaren.

8.3.1.1. Handledning och personalstöd

Ett av de viktigaste kraven som informanterna lyfte i förhållande till stora hjälpbehov är att personalen får rätt stöd för att klara av sitt arbete. En del av detta är det vanligt förekommande kravet på en lång introduktionsperiod för assistenterna. Under introduktionen får den nya assistenten handledning och stöd av någon med mer erfarenhet av arbete med brukaren. I de fall brukare själva handleder sina assistenter tycktes längden på introduktionen inte vara ett problem eftersom det är brukaren som överför sina kunskaper och önskemål till assistenten som arbetar. Men för flertalet av de informanter som har assistansberättigade barn med stora omsorgsbehov är en lång introduktionsperiod grundläggande för en bra start. Det framställdes helt enkelt som ett krav för att säkerställa assistansens kvalitet. Delvis är en lång introduktion bra för assistentens inlärning av viktiga praktiska kunskaper. Delvis behövs den på grund av brukarens behov av att ständigt ha någon bekant vid sin sida; någon som förstår dem, inger förtroende och skänker trygghet. Många informanter talade om en introduktion på flera veckor, ibland månader, som i följande citat.

> De få assistenter vi har haft är handplockade och inskolade under flera månader för han är extremt känslig för alla förändringar då.
>
> Informant 8

Kravet på att introduktionen ska ske på brukarens villkor följs av ett krav på fortlöpande handledning, kompetensutveckling och stöd. Anordnarna måste se till att det finns en arbetsledare nära till hands när assistenterna behöver dem, vilket ställer krav på tillgänglighet.

Informanterna förväntar sig också att arbetsledaren tar ett aktivt ansvar för att följa upp hur assistenternas dagliga arbete går. Flera informanter pekade på problem med anordnare som befinner sig på stort avstånd och negligerar dessa behov. En informant antydde att det kan vara en av orsakerna till att så många assistenter säger upp sig.

> De släpper ju dem vind för våg. Så gör ju inte andra bolag [...] Jag vill att assistenterna ska se [anordnaren] som en bra arbetsgivare som ger bra stöd, utbildning och utveckling. Det kan ju göra att assistenter stannar kvar längre.
>
> Informant 20

En annan informant bekräftade vikten av rätt stöd för att behålla assistenter. Hon framhöll sin situation som ett exempel på hur assistansen kan kollapsa helt och hållet på grund av att anordnaren inte tar ett aktivt ledarskap utan i stället negligerar assistenternas arbetssituation. Bristen på stöd fick en mycket negativ påverkan både på assistenterna och brukaren, informantens då 22-åriga dotter.

> När vår dotter inte mår bra—vilket blir resultatet när man inte har en ordentlig planering, täta möten och bra rutiner—får hon stora låsningar och utbrott flera gånger om dagarna, vilket till slut hände. Där hade personalen behövt mycket stöd och handledning för att hantera situationen och bemöta vår dotter på rätt sätt [...] Till exempel måste alla som jobbar hos vår dotter klara att hantera alla situationer med henne. Är matsituationen stressad för att hon inte mår bra, måste personalen få handledning så de kan göra måltiden lugn för vår dotter men i stället valde de att äta i ett annat rum för de behövde matro. De valde också bort alla personalmöten för de inte orkade och assistansbolaget gjorde inget åt det. Utan ordentliga möten fungerar inte det här jobbet
>
> Informant 7

Citatet exemplifierar behovet av ett nära ledarskap. När assistansbolag blundar för detta behov ökar risken för missförhållanden, eftersom assistenterna sällan klarar att hantera svåra hjälpbehov på egen hand. Ett nära stöd anses vara särskilt viktigt då många assistenter saknar tidigare erfarenheter av yrket. Även om de framstår som lämpliga kandidater i rekryteringsprocessen kan arbetet överväldiga dem utan rätt stöd. Informanten i citatet ovan ansåg att assistenterna gjorde så gott de kunde under förutsättningarna som rådde. Till slut sa

assistenterna upp sig eller sjukskrev sig på grund av stress, vilket i sin tur ledde till att informanten fick klara av dotterns hjälpbehov på egen hand under en lång period när hon själv var sjukskriven. Bristen på nära ledarskap ledde alltså till att assistansen upphörde. Fastän exemplet visar att assistansen föll samman för att anordnaren inte erbjöd rätt stöd, så kastar det även ljus på vikten av kontroll och insyn. Eftersom assistenterna försökte undvika att ta itu med problemet och anordnaren ignorerade varningssignalerna, hade den ohållbara situationen kunnat fortsätta under lång tid, vore det inte för informantens kontroll över situationen.

8.3.1.2. Insyn och kontroll

Kravet på nära ledarskap uppstår till viss del ur behovet att kunna kontrollera så att assistansen fungerar väl. Många informanter kände sig osäkra på om arbetet blir ordentligt utfört ifall insyn och kontroll saknas, eftersom brukaren själv ofta står utan möjlighet att förstå eller påtala när utförandet av assistansen brister.

> Föräldrar till, speciellt barn i personkrets 1, som kanske har svåra utvecklingsstörningar och intellektuella funktionsnedsättningar, de har svårt att lita på att jobbet görs på rätt sätt. Den berättigade är så utsatt.
>
> Informant 29

> [Brukare] som inte kan kommunicera och saknar nära anhöriga man kan lita på, är helt utlämnade åt assistenterna och bolagen. Sen är inte bolagen där i tid och otid. De är ju inte på plats. Så det som de har att gå på är det som assistenterna för vidare till bolaget under personalmöten. De har ju inget att gå på, utan det handlar ju om vad man får fram ifrån assistenterna.
>
> Informant 14

Av de externa gode männens redogörelser framgår att de har svårare att upptäcka missförhållanden eftersom de själva inte har möjlighet att tillse assistanssituationen. I frånvaro av anhöriga som bevakar brukarens intressen verkar det som att endast de mest konkreta och uppenbara bristerna blir föremål för åtgärd, såsom när assistenter hamnar i konflikt med varandra och ”skvallrar”. Föräldrarna upplever också denna osäkerhet men accepterar inte samma risker. De har ett stort kontrollbehov som innebär större krav på ett nära ledarskap som de kan känna sig trygga med. Det rör sig om krav på ett nära ledarskap som inte endast ska undvika missförhållanden utan som också kan garantera en god assistans.

8.3.2. Arbetsledningsdilemmat

De flesta av informanterna ställer alltså höga krav på ett ledarskap som både säkerställer att assistenterna får rätt förutsättningar för att utföra sitt arbete på ett tillfredsställande sätt och kontrollerar att så också sker i praktiken. Det är ett närvarande, tillgängligt och uppföljande ledarskap som krävs. Detta tycks dock vara en märkbar bristvara i assistanssektorns serviceutbud. Anordnarna erbjuder förvisso arbetsledning från kontoret i varierande grad. Men dessa skrivbordsbundna arbetsledare har inte förutsättningar för att ge det stöd som krävs och saknar dessutom insyn i hur den assistans som utförs ser ut. Informanter har påpekat att de som ska erbjuda stöd från anordnarens sida ofta byts ut eller är svåra att få tag i då de pressas av hög arbetsbelastning.

> Men assistenterna, att vara chef för assistenterna och se till så det fungerade ute i verksamheten, det funkade ju inte så bra. De bytte ju samordnare hela tiden och det var väldig ruljangs och så.
>
> Informant 23

> Som en personalavdelning har på ett företag, så tar man ju hand om sin personal och utbildar den också. Det skulle de kunna snäppa upp sig på. Jag tror det är för att det är en kostnad. Och troligen har kundansvarig för många kunder, för ibland är de lite stressade kan man säga.
>
> Informant 20

Problemet med distanserade arbetsgivare utan insyn och uppföljning av brukarnas assistanssituationer varierar naturligtvis. En informant (informant 28) berättade att assistenterna inte ens träffade sin arbetsgivare hos en tidigare anordnare. Bilden av den nya anordnaren som hon bytt till var att det fanns en bra struktur och att assistenterna skulle få en tydlig kontaktväg till anordnaren, när väl hon lyckats rekrytera nya assistenter. Flera informanter menade emellertid att det inte är möjligt att arbetsleda från ett kontor och att det måste finnas en arbetsledare inom assistentgruppen eftersom assistansen sker med utgångspunkt i brukarens hem. En informant framhöll detta som avgörande för en god assistans.

> Men arbetsledningen är *crucial*. Att alla går åt samma håll. Att man har uppföljning av rutinerna, på en vardaglig basis. För det kan du inte sköta från kontoret, att motivera och annat.
>
> Informant 29

Med detta som utgångspunkt finns två möjligheter som informanterna har diskuterat som sätt att komma till rätta med bristen på nära ledarskap. Den ena går ut på att anställa någon i assistentgruppen som får ta ett arbetsledningsansvar. Den andra är att själva arbeta som arbetsledare.

8.3.2.1. Att själv arbetsleda

Var och en av de informanter som hade assistansberättigade barn arbetade med någon form av arbetsledningsuppgifter. En förklaring till att informanter tar på sig arbetsledningsuppgifter är det riskminimeringstänk som även styr rekryteringskraven. Enkelt uttryckt kan sägas att ju större engagemang, känslomässig anknytning och osäkerhet informanten upplever som en konsekvens av brukarens hjälpbehov, desto större och mer komplicerat blir kravet på arbetsledning. Att bära upp vad många av dem beskriver som ett överväldigande ansvar kan ses som ett sätt att försöka utöva kontroll i en osäker miljö. Skillnaden märks tydligt mellan hur externa gode män och föräldrar hanterar frågan. Medan externa gode män överlåter uppgifterna åt andra aktörer, arbetsleder föräldrarna eftersom de upplever att anordnarna inte har möjlighet att hantera uppgiften på ett sätt som motsvarar deras krav.

> Informant: Jag är arbetsledare för assistentgruppen. Jag lägger schema, jag sköter alla arbetsledarfrågor utom att sätta lön, för det lägger jag på assistansbolaget. Det fungerar rätt så bra. Sedan försöker jag lotsa över det. Min tanke är ju att jag inte ska ha det i förlängningen utan kunna lägga över det på någon annan [...]
>
> Intervjuare: Finns det någon möjlighet att lägga över det på assistansbolaget?
>
> Informant: Nej, i så fall hade väl jag gjort det. Jag kan inte se att de kan sköta det.
>
> Informant 8

Att anordnarna anses vara oförmögna att möta informanternas krav på nära ledarskap gör att informanterna känner sig tvingade att utföra arbetsledningsuppgifterna själva. Det finns en ambivalens i inställningen till detta. Många informanter är å ena sidan kritiska till anordnarnas tillkortakommanden. Å andra sidan accepterar de ansvaret för att överbrygga deras tillkortakommanden på grund av sin känslomässiga anknytning till sina anhöriga. En av informanterna framhöll att lojaliteten till hennes dotter gjorde det svårt för henne att ställa högre krav på anordnaren. En annan beskrev det tvingande förhållandet som mental och känslomässig utpressning.

> Så tror jag också, bara för att man är så beroende. Och inte har kraft, inte har kraft att sätta ner foten, bara för att man står i en beroendeställning på något sätt och är väldigt lojal med sin dotter [...] Så skulle man aldrig göra på en vanlig arbetsplats, såsom jag gör nu, utan då skulle man vara lite mer bestämd liksom.
>
> Informant 27

> Jag har en stressfaktor som är enorm. Och så har jag en tumör på hörselbenet som växer på grund av stress. Inre stress. Så det är dags [att lämna över ansvaret]. Jag är den enda anhöriga till min son och jag måste finnas hela hans liv. [...] Men tänk dig själv att bli intvingad i ett jobb. Du ser ingen framtid. Du känner att du liksom har jobbat ett helt liv. Du vill kunna göra det som andra människor gör, det vill säga gå i pension och vara ledig. Så får du inte det. Du tvingas in och det blir som en mental utpressning, en känslomässig utpressning. Du kan inte lämna. Det är svårt.
>
> Informant 29

Citaten indikerar att informanternas absoluta krav på nära ledarskap beror på deras känslomässiga anknytning till brukarna. Den känslomässiga utpressning som informanten i det senaste citatet beskriver uppstår genom att anordnarna inte uppfyller informanternas orubbliga krav. Eftersom informanterna vägrar sänka sina krav lämnas de att själva utföra de nödvändiga arbetsledningsuppgifterna.

Många anser dock att anordnarna bör, trots svårigheterna, kunna göra mer för att hantera situationen. I ett par fall har detta ställts på sin spets, när informanterna gjort direkta försök att avsäga sig ansvaret för assistanssituationen. Dessa försök, där informanternas avsikt har varit att helt och hållet lämna över ansvaret på anordnaren, har emellertid misslyckats. Informanten i exemplet ovan var en av de som försökt. I ett försök att bereda övergången från att själv ha ett stort utföraransvar till ett verkligt helhetsansvar för anordnaren var informanten på god väg byta anordnare. Bytet skulle ske från en anordnare där hon hade en formell arbetsledarroll till en anordnare som lovade att ta över helhetsansvaret för assistansen. Processen avbröts dock tvärt när hon fick intrycket av att anordnaren inte skulle göra som den utlovat.

> Och [den nya anordnaren] skulle då sköta mer från kontorets sida än vad [den andre] gjorde. Men det visade sig, när vi hade kommit in i ett halvvägssamarbete, innan vi hade gått över—det var ju mycket som skulle förberedas—[att] *jag* fick ju ta fram alla uppgifter! Löner, ålder, adresser, namn och *bapp, bapp, bam*. Men då sa jag
> – Det får ju ni fixa med [den andre anordnaren]!
> Så är det. Man ska ta det assistansbolag emellan. Och så sa jag

> – Men ni hade ju så hög servicenivå? Och hur har ni förberett med rekrytering? För vi la allt på bordet, det här behövs liksom. Det hade inte kommit fram en enda kandidat. Och vi sa
> – Första maj går [min son] över till er! Hur har ni krattat manegen?!
> Det fanns ingenting, så vi avbröt det.
>
> Informant 29

En annan informant beskrev hur hennes vuxna dotters assistans varit helt beroende av föräldrarnas insatser. När informanten arbetade som assistent för dottern och hade det övergripande ansvaret så fungerade assistansen och de kände sig nöjda med bolaget. När hon skulle lämna över ansvaret åt anordnaren brakade allt samman. Assistenterna klarade inte att hantera brukaren utan stöd och handledning. Dottern blev allt svårare att arbeta med och assistenterna försökte då hitta mer tid åt sig själva för att orka med jobbet. Informanten märkte hur dotterns utbrott eskalerade och att assistenterna började må allt sämre. Trots detta uppmanades hon av anordnaren att sluta oroa sig och i stället ge stöd åt assistenterna.

> Vi fick höra att assistenterna behövde arbetsro och att jag inte skulle lägga mig i, så skulle det lösa sig. [...] Assistansbolaget tyckte att det var onödigt med handledning utifrån, eftersom jag ”kunde allt redan”. Jag skulle lämna över ansvaret och släppa taget men förväntades samtidigt att handleda assistenterna gratis. Till slut blev jag sjukskriven och då sjukskrev sig de andra också.
>
> Informant 7

Anledningen till att det inte fungerade var, enligt informanten, att bolaget inte hade tillräcklig kunskap om brukarens diagnos och därmed negligerades de speciella hjälpbehoven. Enligt henne gjorde assistenterna sitt bästa men behövde mer stöd och handledning. Hennes exempel är även ett tecken på att informanterna tycks ha svårt att använda anordnarvalet för att komma till rätta med problematiken. Informanten bytte till en anordnare som hon till en början hävdade erbjöd allt det som hon hade saknat hos den föregående anordnaren. Vid en uppföljningsintervju visade det sig dock att hennes ansträngningar att byta varit förgäves.

> Det har hänt en del sen sist. Vi har nu insett att assistans inte fungerar för vår dotter. Största anledningen är att hon har för stora hjälpbehov och inte själv kan larma om missförhållanden. [...] Det är också så att det bara fungerar så länge vi föräldrar finns och håller i trådarna. Vi ville ju att assistansen skulle fungera utan att vi föräldrar hade något ansvar. Men det gör den inte eftersom det inte finns

> någon chef som kan ha koll i verksamheten. Vår dotters assistenter behöver också mycket mer handledning på plats än vad ett assistansbolag kan erbjuda. Då blir det jag som mamma som måste handleda hela tiden och det fungerar ju inte. [...] Vi känner oss tvingade att ha koll men skulle ju vilja att det fungerar tryggt utan oss.
>
> Informant 7

Informanten berättade att hon skulle fortsätta med assistans utan externa assistenter i väntan på en alternativ hållbar lösning från kommunen. Överlag tycks det finnas stora hinder för föräldrar till utsatta brukare som både vill lämna ifrån sig arbetsledningsuppgifterna och samtidigt kunna känna sig trygga med att assistansen fungerar väl. I flertalet fall tar föräldrarna en informell arbetsledarroll och försöker sköta assistansen så gott det går. I vissa fall har informanterna bytt till sig en formell arbetsledarroll eftersom de insett att de ändå inte kommer ifrån ansvaret. Alternativet till att som förälder själv utföra arbetsledningsuppgifter är att någon i assistentgruppen anställs som arbetsledare.

Den lösning som kvarstår är att försöka få en assistent som är villig och kompetent nog att ta ett ansvar för arbetsledningen på plats. Ett bekymmer är dock att denna potentiella lösning leder tillbaka till kravet på att rekrytera rätt personer och de svårigheter som omgärdar den processen. Som tidigare påpekats aktualiserar detta i sin tur det sista övergripande kravet på kvalitetssäkrandet av assistansen; resurshanteringskravet. Att säkerställa en ändamålsenlig resursanvändning är viktigt även för de som vägrar lämna ifrån sig arbetsledningsuppgifter till en utomstående. De skulle gynnas av en mer ordnad bemanningssituation eftersom det skulle reducera behovet av handledning, rekrytering och vikariering vid personalbrist.

8.4. Resurshanteringskravet

Det finns flera tecken på att hanteringen av assistansersättningen kan påverka informanternas möjlighet att säkerställa en god assistans för brukaren. Till exempel tycks bemanningssituationen vara mer ordnad för de informanter som under kooperativa former har intagit en formell arbetsledarroll och kan utöva kontroll över hela eller nästintill hela assistansersättningen.

Att hanteringen av ekonomin kan påverka assistansens kvalitet innebär ett krav på konsumentrollen att säkerställa de bästa möjliga ekonomiska förutsättningarna för en god personlig assistans. Detta kräver först och främst att konsumenterna uppmärksammar och inser att kvalitet och den ekonomiska

resursanvändningen hänger samman. De måste alltså sammankoppla kvalitet med ekonomiska resurser. Vidare måste de kräva insyn och transparens i ekonomin. I det skedet behöver de förstå olika ekonomiska avväganden och ha ett kritiskt förhållningssätt, för att kunna förstå vad som är möjligt att göra med de resurser som finns. På så vis kan insynen få konkreta effekter på de ekonomiska förutsättningarna för en god assistans. Informanternas erfarenheter visar på olika faktorer som hindrar dem från att uppfylla dessa krav. Implikationen är att dessa informanter inte kan säkerställa de bästa möjliga ekonomiska förutsättningarna för en god assistans. Som kompensation bidrar de med egna resurser för att möjliggöra en så god assistans som möjligt.

8.4.1. Att sammankoppla kvalitet med ekonomiska resurser

Kravet på att se kopplingen mellan kvalitet och ekonomiska resurser innebär inte att ekonomin är det enda som avgör kvaliteten på assistansen, utan att det är *en* viktig faktor bland andra som bidrar till möjligheterna att skapa en god assistans. Hur ekonomin hanteras kan till exempel avgöra hur lång introduktion och handledning som kan finansieras med hjälp av assistansersättningen eller om assistenterna kan skickas på en viss fortbildningskurs. Framför allt handlar det om den absolut största kostnaden inom assistans: löner. Givet att nivån på lönen påverkar möjligheterna att komma till rätta med rekryterings-, bemannings- och arbetsledningskraven behöver informanterna först och främst uppmärksamma detta samband. Först därefter kan det bli aktuellt att ställa krav på insyn i ekonomin eller kräva högre löner. I teorin existerar inte detta krav. Välfärdskonsumenter förväntas generellt byta anordnare som misslyckas tillfredsställa deras krav, till exempel att personalbrist uppstår. Om det vore så enkelt hade inte informanterna behövt sammankoppla till exempel lön och kvalitet. Det väsentliga hade varit *att* bristen uppstår, inte *varför* den uppstår. Men assistans är en komplex tjänst och resultatet visar att informanternas uppfattning om orsaken till bristerna spelar stor roll för deras inställning till anordnarna. En konkret koppling mellan lön och kvalitet är ett första steg för att informanterna ska kunna rannsaka orsaken till bristerna. Först därefter kan det bli aktuellt för informanterna att driva krav på insyn och inflytande gentemot anordnarna. Det fanns flera indikationer på att informanterna upplevde lönens betydelse för assistansens kvalitet på ett konkret sätt. Resurser för att kunna erbjuda assistenterna bra löner framhölls som en faktor som kan avgöra om en kompetent assistent väljer att stanna kvar eller ej.

> Dessa assistenter är oerhört viktiga för brukaren och att få dem att stanna i form av personalomsorg och löner är viktigt.
>
> Informant 8

> Pengar är ju inte oviktigt. Det är ju inte det. Alltså vet du att du har kompetens och erfarenhet och kan få bra lön på ett annat ställe, hur mycket [assistenterna] än älskar [vår dotter], så är det klart till slut kommer man till den gränsen att *nä, nu går jag vidare*. Och det här handlar inte om att en är girig utan det handlar om att den här personen kan få vilket jobb som helst med tio kronor mer i timman.
>
> Informant 22

> Dom assistenter som klarar jobbet har mer kompetens och får ju lätt andra jobb med högre lön. Vi har blivit av med duktiga assistenter av den anledningen vid flertal tillfällen.
>
> Informant 7

Informanterna upplevde unisont lönerna i sektorn som alldeles för låga, speciellt eftersom de personliga assistenterna utför ett väldigt svårt och viktigt arbete. Ett fåtal informanter riktade kritik mot sina anordnare för att de erbjuder löner som de anser är för låga. En informant berättade att hennes anordnare erbjöd en ingångslön på 125 kronor per timme medan en assistent med 7 års erfarenhet avlönades med 130 kronor per timme. Eftersom informanten inte var nöjd med detta har hon gjort vissa försök att få till en löneökning.

> Ja, och då har vi bråkat en del med vårt bolag för att vi tycker det är för dåligt. Vi tycker att de har för låga löner och så. Vi har försökt på vårt håll och assistenten på sitt att försöka göra vad man kan för att höja lönen men vi har inte suttit och pratat ihop oss om siffror så.
>
> Informant 18

En annan informant berättade att anordnarens låga löner har försvårat rekryteringen. Han berättade om flera tillfällen när anställningsbara kandidater tackade nej till tjänsten för att lönen var alldeles för låg. Trots att oanvända medel för omkostnader ackumulerats och uppgick till flera hundratusen vägrade anordnaren att erbjuda en högre lön.

> Vi har haft månader när vi inte fått tag på assistenter. Och det är oftast lönen också. De betalar inte de högsta lönerna i branschen kan jag säga. Då kan vi väl ta de pengarna [från omkostnadskontot] och höja några tior i timmen. Då vet jag att vi kan få den här jättebra tjejen som vi hade på intervju, som sa

> – Nej, men du vet, jag kan få det här jobbet och kan få 180 kronor i timmen och ni erbjuder 123 kronor i timmen liksom.
> [...]Då har det stannat där många gånger när vi haft en verkligt bra människa som säger att, nej, jag överlever inte på den här lönen.
>
> Informant 6

I exemplet ovan var informanten kritisk till anordnaren. Men i de allra flesta fallen hade kopplingen mellan lön och kvalitet inte någon inverkan på informanternas uppfattning av anordnaren. Orsaken till att lönerna är för låga i sektorn tillskrevs i stället Försäkringskassans schablonbelopp, det vill säga en faktor som ligger utanför anordnarens kontroll.

8.4.1.1. Att frikoppla kvalitet från anordnarens ekonomiska resurser

Försäkringskassans schablonbelopp för assistansersättningen ansågs vara för lågt av informanterna. Märk väl att studiens alla informanter ansåg att schablonbeloppets nivå står i vägen för en välfungerande assistans. Helt klart begränsar schablonen lönenivåerna, vilket påverkar möjligheten att bemanna och rekrytera. Samtidigt finns en ganska stor lönespridning bland informanternas assistenter. Som lägst uppgav en informant en grundlön på 120 kronor per timme. Som mest 160-170 kronor per timme. De flesta låg omkring 130-135 kronor per timme, medan alla inom den *kooperativa* lösning som beskrevs tidigare hade löner på 150 kronor och uppåt.[69] Utöver dessa skillnader mellan olika anordnare kan även ingångslönerna inom ett och samma bolag skilja sig avsevärt. Det finns med andra ord ganska betydande löneskillnader *inom* assistanssektorn, som inte beror på schablonbeloppet. Fokuset på schablonbeloppets begränsningar tycks emellertid fördunkla det utrymme som anordnarna faktiskt har att erbjuda en *relativt* attraktiv lön. Detta fokus undanröjer eller förmildrar eventuell kritik mot de låga löner som vissa anordnare erbjuder. På samma gång urholkas ”bra assistentlöner” som en konkurrensfaktor. Anordnarnas brister kopplas till schablonbeloppet, vilket förmedlar en bild av anordnarna som oförmögna att erbjuda högre löner.

> Så jag tror problematiken i det här är att höja statusen [på assistentyrket]. Och det måste komma lite från Försäkringskassan också. Då tror jag i och för sig att

[69] Enligt privat kommunikation med Statistiska Centralbyrån förs ingen statistik över hur assistentlöner skiljer sig mellan ideella och vinstdrivna anordnare, d.v.s. mellan olika organisationsformer *inom* den (semi)privata sektorn. Endast jämförelser mellan kommunala och privata anordnare finns tillgängliga.

> assistansbolagen skulle blomma ut. I alla fall [vårt assistansbolag] har ju den strukturen och den organisationen så att de skulle kunna tillhandahålla det på ett bättre sätt.
>
> Informant 20

> De gör nog vad de kan utifrån sina förutsättningar. Jag tänker att de vill väl men att de får kämpa jädrigt mycket nu. Det är tuffa tider, att få allt att gå ihop. De har det nog ganska tufft.
>
> Informant 18

Det sista citatet visar att den informant som citerades tidigare för att hon försökt kräva högre lön åt en assistent också visade förståelse för vad hon uppfattade som en tuff situation för anordnaren. När en anordnare underlåter att erbjuda tillräckligt höga löner och motiverar det med att schablonen inte ger rätt ekonomiska förutsättningar kan det leda till eftergivenhet. Av samma anledning blir det mindre aktuellt att kräva inflytande över lönesättningen vid rekryteringsprocessen. En informant som bekräftade lönens betydelse menade att sådana försök är meningslösa eftersom det inte skulle göra någon väsentlig skillnad.

> Intervjuare: Är det svårare att hantera anställningsförfarandet när du inte bestämmer lönen, att du inte har något att locka med?
>
> Informant: Alltså det finns ju inte så mycket att spela på när det gäller lönen. Den är ju jättedålig för det här viktiga jobbet. De få kronorna hit och dit. [...] Det är pinsamt med löneutvecklingen och jag skäms att jag inte kan höja lönerna mer.
>
> Informant 8

Uppfattningen av schablonbeloppets begränsningar dyker upp som en sorts oavsiktlig förevändning för att inte ställa mer konkreta lönekrav. Ett par av informanterna finner förklaringen till de låga lönenivåerna i att olika avvägningar måste göras. Schablonbeloppet ska inrymma mycket. Allt från juridik och ekonomi till rekrytering och utförande av assistansen. En informant framhöll utbildning och kompetensutveckling som en prioritering och uppskattade att anordnaren var engagerad och mån om att ge möjlighet att gå på olika kurser. Hon menade att en högre lön skulle kunna sänka kvaliteten på assistansen snarare än tvärtom, eftersom dessa förmåner då skulle bli lidande.

> Då var det mycket mer frågor: vad behövs för att göra en bra assistans? Hur behöver det se det ut? Vad behöver kompletteras när det gäller utbildningar? Vad

> är viktigt? Alltså ett helt annat fokus liksom. Som också håller i sig. Inte alls det här – och det här bolaget, de vill hålla bort fokus från lönerna. Alltså börjar folk prata för mycket om löner – det är till och med så att de har nekat att ta, därför att, vi kan inte göra en bra assistans om ni bara vill ha höga löner. [...] För det är inga stora pengar. Vad är det? 288 kronor eller vad det är! Det är inte mycket att bygga assistans för egentligen.
>
> Informant 22

Bilden av ett sådant motsatsförhållande, där höga löner kan motverka assistansens kvalitet på grund av schablonbeloppets begränsningar, förekommer även i andra informanters förklaringar till de relativt låga lönerna. Några av dem har framhållit vikten av en lång introduktion, som mycket väl kan bli en stor kostnadspost om de får ske under flera veckor samtidigt som det är stor personalomsättning. Men det är anmärkningsvärt att dessa förklaringar uppkommer samtidigt som sådana kostnader ofta är begränsade eller begränsas av anordnare. Exempelvis saknas behov av utbildning när externa assistenter saknas. Dessutom står informanterna ofta själva för en stor del av det arbete som de anser att resurserna ska användas till, exempelvis introduktion och handledning, utan att detta arbete ersätts. Detta indikerar att en del av assistansersättningen går till annat än att kvalitetssäkra assistansen. För att säkerställa att deras idéer om låga löner och nödvändiga avvägningar stämmer, skulle informanterna behöva insyn i ekonomin. Insyn i resurshanteringen är en förutsättning för att de ska kunna säkerställa om resurshanteringen sker ändamålsenligt.

8.4.2. Ekonomisk insyn

Insyn i ekonomin, det vill säga anordnarnas fördelning av assistansersättningen, är viktig för att informanterna ska kunna se vilket löneutrymme som finns. Med årets uppräkning är schablonbeloppet 315 kronor per timme .[70] Hur stor del av denna summa som kan gå till löner och andra kostnader vet informanterna endast om de har insyn i fördelningen och förstår alla de utgiftsposter som ersättningen fördelas mellan. Men informanterna hade olika sätt att se på och hantera detta insynskrav.

[70] Eftersom intervjuerna genomfördes under åren 2018, 2019 och 2020 var respektive schablonbelopp 295,4, 299,80 och 304,30 kronor per timme.

8.4.2.1. Förtroende

Trots kravet på insyn valde många av informanterna att överlåta resurshanteringsfrågan åt anordnarna. Informanternas svar signalerade ett till synes paradoxalt förhållningssätt mot resurshanteringskravet. De är å ena sidan kritiska över att assistansersättningen inte räcker till att till exempel erbjuda högre löner, vilket skulle underlätta rekrytering. Å andra sidan väljer de bort den ekonomiska insyn som skulle krävas för att säkerställa att resurserna används i enlighet med deras önskemål. En framträdande anledning till detta är att informanterna litar på anordnarna, vilket understryker att bristen på insyn ibland är ett eget val.

> Och det finns ju sånna som vill ha [en redovisning], varje månad och sådär. Men för mig känns det som – nej, varför när allting fungerar? [...] Alltså, det handlar om förtroende.
>
> Informant 22

> Jag är inte så intresserad [av ekonomisk insyn] så länge det fungerar bra men får säkert det redovisat för mig om jag ber om det.
>
> Informant 7

Samtidigt som dessa informanter uttrycker att de litar på att resurserna fördelas på ett sätt som är i deras intresse, framhåller de här ett helt annat villkor för att inte begära insyn, nämligen att assistansen fungerar. Detta villkor handlar om hur väl anordnarna svarar upp mot de kvalitetskrav som ställs, vilket informanterna själva kan se. Sålunda kan det framstå som att det *inte* är förtroende som är anledningen till att informanterna inte bryr sig särskilt mycket om insyn i ekonomin. Om assistansen fungerar väl är de trygga med att resurserna används ändamålsenligt. Ett problem med detta resonemang är att informanterna sällan är nöjda med varken schablonbeloppets nivå (d.v.s. att pengarna inte räcker) eller assistanssituationen. Allt är alltså inte som de skulle önska. Därför är det just förtroende som är anledningen till informanternas ointresse för insyn. Informanterna litar helt enkelt på att den kvalitet de upplever är det bästa anordnarna kan erbjuda utifrån sina förutsättningar. Detta förtroende, som undergräver behovet av insyn, hänger samman med deras uppfattning av schablonbeloppet som alldeles för begränsat, vilket en informant belyste.

> Men hittills har det inte varit aktuellt [att kräva insyn]. Det har det inte varit. Vi fattar ju ändå att pengen i sig inte [räcker så långt]. Och det ska gå runt. Man ska liksom ha en, ja, man ska ha lokaler och allt vad man ska ha, man ska ha

> anställda, med sociala avgifter och så. Då hamnat man ju, då är det nästan märkligt att man [kan utföra assistans].
>
> Informant 18

Detta innebär att medan ekonomisk insyn är en förutsättning för att kunna förstå vilket utrymme schablonbeloppet medger för olika utgifter, hindras insyn av uppfattningen om det alltför låga schablonbeloppet. Därmed hindrar informanterna sig själva från att säkerställa att resurshanteringen sker på ett effektivt sätt. Men det finns även andra hinder för insyn, där informanternas samtycke saknas.

8.4.2.2. Bristfällig transparens

Medan föregående avsnitt framhåller att många informanter negligerar ekonomisk insyn på grund av sitt förtroende för anordnaren, är det också vanligt att de informanter som önskar få grepp om resurshanteringen har svårt att få det på grund av bristfällig transparens. Ett sätt som denna bristfälliga transparens visar sig på, är att informanterna måste begära insyn för att få det. Även då kan det vara svårt att få ut informationen.

> Det är väl det jag känner att jag varit mest irriterad på. Det är det här administrativa när det gäller personlig assistans. Jag har ju fått se det i början. Men det var inget kontinuerligt utan jag skulle fråga efter det. Men du vet det är ju massor med läkarbesök och annat som måste göras. Man tappar bort sig själv av allt som ska göras. Och orken tar slut, så blir det att jag skiter i det! Det är som det är liksom!
>
> Informant 5

> Jag har lyft frågan om ”öppen” redovisning med [min anordnare]. Vi satt tillsammans och gjorde en redovisning men kom inte i mål. Därefter har vi inte pratat om saken. Jag kan absolut kräva en bättre redovisning av [anordnaren] men har inte drivit frågan. Tycker helt enkelt det är ganska besvärande – en nackdel med att ha ett personligt förhållande till sitt assistansbolag.
>
> Informant 19

Informanternas svar speglar att kravet på ekonomisk insyn kan försvåras av en rad olika saker. Att insyn i resursfördelningen både kräver löpande insyn och kan vara svår att förstå gör att det inte räcker att endast fråga en gång, om anordnaren inte är transparent. Det kan göra det både ansträngande och obekvämt för

informanterna att kräva insyn, vilket kan leda till att de låter bli. Särskilt obekvämt kan det vara för de som har en personlig relation och som kanske upplever att anordnaren har ställt upp för dem i ansökningsprocesser. Som antyds av det sista citatet ovan kan redovisningens format bidra till den bristfälliga transparensen. Många av informanterna uppger att det kan vara svårt att förstå vad pengarna egentligen går till, även när de får en redovisning av hur assistansersättningen fördelas.

> Och då vet vi andra som har problem med sina assistansbolag, att man får, man får ingen transparens i redovisningen. Det är liksom så mycket klumpsummor, klumppotter. Och jag tror hittills inte att vi har fått rett ut det heller
>
> Informant 25

> De tryckte ut en rapport liksom, där står det. Men sen så fattar man ju inte som förälder liksom om det står 26 kronor där eller 32 kronor där eller vad står det, är det relevant liksom?
>
> Informant 21

> Jag är inte så bra på det. Tycker det är svårt att få grepp om vad presentationen av fördelningen av pengarna på olika poster verkligen betyder. Det är svårt att applicera att x antal kronor per assistanstimme är en lämplig summa till kommande behov, både för att det blir abstrakt och för att behov kan förändras under det kommande året.
>
> Informant 26

Det framgick av hur informanterna talade om de olika kostnaderna att de hade svårt att hålla isär olika kostnadsslag. De tenderade att behandla kostnaderna enligt de tre kategorierna löner, omkostnader och administration. Administrationskostnader likställdes med den avgift som anordnaren tar ut för att anordna och administrera assistansen. Ett fåtal informanter hade gjort ansträngningar för att sänka administrationsavgiften. Medan informanterna menade att dessa försök hade varit framgångsrika, var det svårt för dem att visa hur de hade lett till konkreta förbättringar av de ekonomiska förutsättningarna för en god assistans. I ett fall, där informanten var nöjd med anordnarens kostnadsredovisning, hade informanten och hennes make lyckats få till en kraftfull sänkning av administrationsavgiften. Samtidigt accepterade och anpassade de sig efter anordnarens ”policy” kring lönetak och begränsade sin användning av omkostnadskontot. Den sänkta administrationsavgiften tycktes inte medföra några konkreta förändringar. Trots att informanten hade uttryckt att

högre löner till assistenterna vore bra, såg hon inte några sådana möjligheter. En skriftlig korrespondens med uppföljningsfrågor utmynnade i att resurshanteringen trots allt handlade om förtroende för anordnaren, snarare än egen insyn och kontroll.

> Intervjuare: Om ni tycker det vore bra att omfördela så att lönen kunde höjas och mindre gick till omkostnadskontot, varför kräver ni inte det av [anordnaren]?
>
> Informant: Vi kan kräva det av [anordnaren]. [Men jag] tror inte de vill ändra sitt arbetssätt. Man måste balansera detta mot att vi har en bra ekonomi.
>
> Intervjuare: Bara för att förstå. Du skrev tidigare att det hade varit bra att sänka omkostnadskontot för att höja lönekontot, efter min uppföljningsfråga kring att det går pengar till omkostnadskontot som inte går att använda eftersom ni inte har stora omkostnader för [er dotters] assistans. Nu påpekar du att ekonomin är bra [balanserad]. Vore det inte bättre om pengarna kunde användas mer? Som du påpekade har ni ju redan en betydande buffert för oförutsedda händelser. Vill gärna förstå hur du/ni resonerar där.
>
> Informant: Vi orkar inte bråka med [anordnaren] om detta och eftersom de ansvarar för vår ekonomi så litar vi på det.
>
> Informant 20

Exemplet visar att den bristfälliga transparens som många informanter anmärkt på även yttrar sig på mer subtila sätt. Svårigheten att konkretisera effekten av en sänkning av administrationsavgiften är en indikation på bristen på *effektiv* insyn och kontroll. För att åstadkomma en konkret förbättring av de ekonomiska förutsättningarna behöver informanterna anamma ett kritiskt förhållningssätt och kräva åtgärder som är kännbara för dem, i stället för att hålla igen sina krav på grund av tillit till att anordnaren har ordning på ekonomin.

8.4.3. Oavlönat arbete och personliga investeringar

Av kapitlets tidigare avsnitt framgår att många av informanterna försöker kvalitetssäkra assistansen genom att själva utföra det arbete som krävs. En effektiv resurshantering skulle kunna underlätta detta arbete. Föregående avsnitt har inte bevisat att resurshanteringen är ineffektiv. Det som har visats är att informanterna har saknat möjlighet att *säkerställa* att resurshanteringen är effektiv, alltså att assistansersättningen fördelas i enlighet med deras önskningar och prioriteringar. Informanterna befinner sig därför i underläge, vilket naturligtvis utgör en risk för att de utnyttjas. Det finns dock flera tecken på att

resurshanteringen faktiskt är ineffektiv utifrån informanternas försök att uppnå en välfungerande assistans. En indikation på detta är att de som valt den särskilda kooperativa lösning som medger inflytande över assistansersättningen kan erbjuda högre assistentlöner och har en mer ordnad bemanningssituation. Det bidrar naturligtvis till att minska arbetet med rekrytering, bemanning och handledning och gör även så att de avlönas bättre för det arbete de utför som assistenter. Medan detta inte frigör dem från ansvaret att utföra assistans kan det underlätta deras arbete. Bland övriga informanter, som saknar effektiv insyn och inflytande över hanteringen av assistansersättningen, är det många som investerar personliga resurser för att förbättra förutsättningarna för assistansen. Tidigare har det påpekats att föräldrar tvingas arbeta utan ersättning när assistenter saknas och de uppnått arbetstidslagens maxgräns. Det finns även andra exempel på hur informanter investerar personliga resurser och gör ekonomiska uppoffringar för att kvalitetssäkra assistansen.

8.4.3.1. Ekonomiska uppoffringar för att höja assistentlönen

Ett exempel på detta är att informanter som arbetar som assistenter sänker den egna lönen för att höja externa assistenters löner. Detta var framför allt aktuellt för de informanter som hade ett annat arbete vid sidan av sina insatser som assistent. Eftersom de inte betraktade sina assistansinsatser som sitt huvudsakliga arbete kände de att de hade möjlighet att avstå från en normal löneutveckling.

> Du vet varje år vid revision, då kan man som anhörigassistent välja att lägga sitt påslag [löneökning] på en assistent. Men vi vill ju inte vara assistenter. Men då har vi avstått från det för att lägga på assistentens lön istället.
>
> Informant 18

> Och då får man backa. Då kanske [min make] backar så att han får mycket lägre lön. Alltså det är så man jobbar för att vi har hela tiden [vår dotter] i fokus liksom. Så där tycker jag, där är det bra! Och hans anledning är, han säger det att
> – Nej, jag vill mycket hellre att assistenterna som jobbar får bättre lön, därför att det här är inte det jag lever på och det är viktigare.
> Så jag har ju inte [heller] högst lön, fastän jag är sjuksköterska och har hur mycket erfarenhet som helst. Så jag ligger lägre än vad flera av assistenterna gör, av samma anledningar [...] utifrån att det är viktigt med långsiktighet och att vi vill behålla duktiga assistenter. Helt vårt beslut!
>
> Informant 22

Trots att de själva gör de största insatserna och arbetar som arbetsledare för brukaren väljer de att acceptera sämre lön för att kunna öka de externa assistenternas löner. Det anses viktigt både för att assistenterna förtjänar högre löner och för att kunna behålla assistenterna. I stället för att förhandla om det löneutrymme schablonbeloppet tillåter, utgår de från de lönenivåer som anordnaren bestämt. Genom att göra egna uppoffringar kan de utöva viss kontroll över resurshanteringen. Detta förekommer också vid rekrytering av nya assistenter.

> Jag har gått ner i lön några gånger för det. Alltså den där [assistent]lönen, jag behöver inte den där lönen, för det är en lön. Jag får ju dubbla inkomster. Så jag har ju gått ner. Ibland när det varit kris och så där, så har det varit *jaja men ta då 20 kronor i timmen från min lön och ge dit*. Och *det* går.
>
> Informant 6

Informanten i detta exemplet hade försökt trycka på för att anordnaren skulle erbjuda högre löner som skulle underlätta rekryteringen av nya assistenter. Att sänka den egna assistentlönen var hans sätt att hantera assistansersättningen för att skapa en bättre assistanssituation för sonen. Han berättade dessutom att han hade betalat en assistent svart under en period, för att inte hamna utan assistent. Att bli helt utan assistent innebar en ekonomisk risk eftersom detta skulle tvinga informanten att säga upp sig från sin ordinarie tjänst. För att undvika denna risk betalade han en del av assistentens lön direkt ur egen ficka.

> Under en period så var det såhär faktiskt i början att jag betalade – jag betalade henne svart helt enkelt för att annars hade jag förlorat henne. [...] Och det är ju inget bra, det kostar ju jättemycket och det är dessutom olagligt att betala människor svart. Men det gjorde jag under fyra-fem månader eller någonting, utöver hennes normala lön. Men det är liksom, från normalt liv till att jag får sluta jobba liksom. Och då raseras min ekonomi totalt.
>
> Informant 6

Andra informanter som inte har samma möjlighet att sänka sina löner eftersom de är beroende av assistentlönen har ofta en timersättning som ligger över eventuella externa assistenters. Trots det var lönen låg, särskilt med tanke på att de ofta tar ett stort ansvar för arbetsledning när assistenter finns på plats.

8.4.3.2. Billig arbetsledning, gratis handledning

Bristen på effektiv ekonomisk insyn tycks göra informanterna benägna att acceptera en mycket låg ersättning för de uppgifter de utför. Ersättningen för att vara arbetsledare är, enligt flera informanter med olika anordnare, tre kronor per utförd assistanstimme, alltså cirka en procent av schablonbeloppet.

> Det är ju också så dåligt betalt att det går ju inte att leva på det. Tre kronor per beviljad assistanstimme ger de. [Min son] har ungefär 600 timmar, så jag får ungefär 1800 kronor före skatt i månaden. Det kan man ju tycka något om men jag kan inte hitta någon annan lösning.
>
> Informant 8

> Men jag får ju ersättning för det med. Jag tror det är 1500 spänn i månaden, som arbetsledare. Sen är inte det, det är en symbolisk summa. Men det funkar ju liksom.
>
> Informant 21

Samtidigt som de får en blygsam ersättning för att utföra assistans och att arbetsleda, jobbar de ofta gratis som handledare. Handledning vid introduktionen av nya assistenter tidsbegränsas ofta av anordnaren av ekonomiska skäl. Eftersom informanterna sällan ansåg att handledningen räckte till och eftersom förutsättningar för att ifrågasätta tidsgränsen saknades så fortsatte de att handleda assistenterna på sin lediga tid.

> Introduktionerna skulle helst vara klara på en vecka men vi fick dispens till två veckor och jag hade inget stöd i hur jag skulle göra. Introduktionen var aldrig klar på två veckor och då fick jag fortsätta ändå, utanför schemat.
>
> Informant 7

> Det fattade inte vi först att man fick någon jäkla skitlön när man gick bredvid, att man fick någon slags hitta-på-lön, mycket lägre än den vanliga lönen. Jag kommer inte ihåg vad den var men kanske 60 procent av den vanliga lönen när man gick bredvid. När vi insåg att det var så ville vi hellre dra ner på bredvidgången [handledningen] med assistent. Hellre då att de går bredvid med mig eller min man och får full lön. [...] Den nya assistenten kanske går fyra-fem pass med den erfarna assistenten. Men efter det går hon så att säga med mig som mamma eller [min make] som pappa. Då kan man ju säga bredvidgång för då är ju vi med hela tiden. Men då är ju vi hemma som föräldrar och så jobbar hon [assistenten] fullt och så är vi med ändå.
>
> Informant 18

I dessa exempel valde informanterna att utnyttja sin lediga tid till att handleda assistenterna. På så vis kunde de erbjuda de nya assistenterna en ordentlig lön samtidigt som de kunde låta introduktionen få ta den tid som den krävde. Kvaliteten på utförandet av assistansen säkerställde informanterna genom att själva utföra det arbete som krävdes, utan att kompenseras ekonomiskt för detta arbete.

8.5. Sammanfattning

Detta kapitel har visat på långtgående begränsningar vad gäller de möjligheter som valfriheten ger informanterna att uppfylla kvalitetskraven. Det framgår att informanterna ställde krav på assistansens kvalitet som innebär att det inte räcker att det finns en personlig assistent på plats. Assistenten måste vara lämplig och passa ihop med brukaren. Andra krav handlade om behovet av nära ledarskap och en god arbetsmiljö som gör assistansen trygg och kan få assistenter att stanna kvar under lång tid, vilket skulle skapa en behövlig kontinuitet för brukaren.

I kapitlet beskrivs hur anordnarnas oförmåga att tillgodose dessa krav sällan leder till anordnarbyte. En framträdande anledning till detta är att orsakerna till bristerna snarare än bristerna i sig spelar stor roll för informanternas syn på sina anordnare. Brister rationaliseras och anordnarna anses göra det bästa möjliga under rådande förutsättningar, vilket utgör hinder för anordnarbyte. Överlag behöver de brister som finns vara konkreta och uppenbart bero på att anordnarna försummar sina skyldigheter för att byte ska bli aktuellt.

Kapitlet har visat att tillkortakommanden i denna del av valansvaret leder informanterna mot en alternativ lösning för att uppfylla kvalitetskraven: att själva ta ansvar för utförandet av assistansen. Detta betyder att informanterna anstränger sig för att få anordnare att göra mer, de rekryterar, arbetsleder och arbetar som assistenter, oftast i betydligt större utsträckning än vad de själva skulle önska. Bristen på effektiv insyn och kontroll över resurshanteringen gör det omöjligt för informanterna att säkerställa att resurserna används på ett ändamålsenligt sätt. Detta tycks inte endast ha bidragit till många informanters ovilja att lämna sin anordnare, utan har också lett till en benägenhet att investera egna resurser och göra andra ekonomiska uppoffringar, såsom att arbeta gratis.

DISKUSSION OCH SLUTSATSER

9. Inbäddad Responsibilisering i Assistanssektorn

Målet med denna avhandling har varit att bidra med ny kunskap om hur RMAiV sker i praktiken genom en empirisk undersökning av assistanssektorns kvasimarknad. I teorisektionen lyfte jag fram två analytiska perspektiv på responsibilisering: *responsibilisering som regerandekomplex* vilket jag menar är det konventionella perspektivet på responsibilisering och *inbäddad responsibilisering* som jag artikulerat som ett alternativ till det första perspektivet. Inbäddad responsibilisering sätter fokus på betydelsen av individernas egna erfarenheter av den institutionella och sociala kontexten som responsibiliseringen sker i. Detta kapitel syftar till att tydliggöra kopplingen mellan de tre självansvar som har presenterats i studiens resultatdel (kap. 6-8) och den institutionella och sociala kontext i vilken de har formats.

9.1. De tre självansvarens inrättning

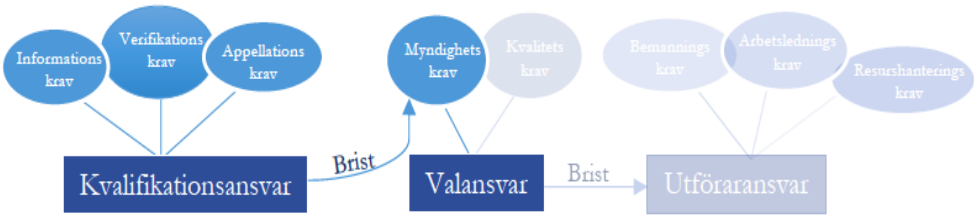
I avhandlingens resultatkapitel (kap. 6-8) framhålls hur individer på olika sätt förmås att ta ansvar för att uppfylla behovet av personlig assistans. Kapitlen beskriver tre typer av självansvar som måste bejakas för att ändamålet om en välfungerande assistans ska kunna förverkligas.

Samhällsvetenskaplig forskning har tidigare uppmärksammat att marknadsekonomin är inrättad genom explicita och implicita regler och att detta påverkar förutsättningarna för individuellt handlande (Polanyi, 1944/2012; Scott & Weiskopf, 2008; Cangiani, 2011). Resultatet av denna studie belyser hur en uppenbart inrättad kvasimarknad stimulerar individuellt ansvarstagande. Att också de tre självansvaren måste förstås som *inrättade* betyder emellertid inte att de är det direkta resultatet av en avsiktlig politik (såsom marknadsanpassningen är). I stället är deras inrättning utfallet av en stegvis process där individers strävan mot en god assistans villkoras av institutionella och sociala förhållanden. De tre självansvarens inrättning består i att individen styrs mot att ta ansvar på vissa specifika sätt, som ett resultat av sektorns tvingande och möjliggörande villkor för att uppnå en god assistans.

Till att börja med står det klart att kvalifikationsansvaret har uppstått på grund av de institutionella förhållanden som råder inom assistanssektorn. Via

lagar, regler och myndighetsinstitutioner, skapas krav som individen behöver uppfylla för att erhålla personlig assistans. Likaledes är valansvaret en konsekvens av de regler som har utformat sektorn och som har medfört att ansvar för att kvalitetssäkra välfärdstjänsterna har överförts till individen via en valfrihetslogik. Detta konsumentorienterade ansvar för kvaliteten speglar dels tidigare erfarenheter av valfrihetsreformer i välfärden (Larson & Stone, 2015; Anderson m.fl. 2016), dels att den institutionella utformningen införlivar en institutionell logik som påverkar individens beteende (Edvardsson m.fl., 2014).

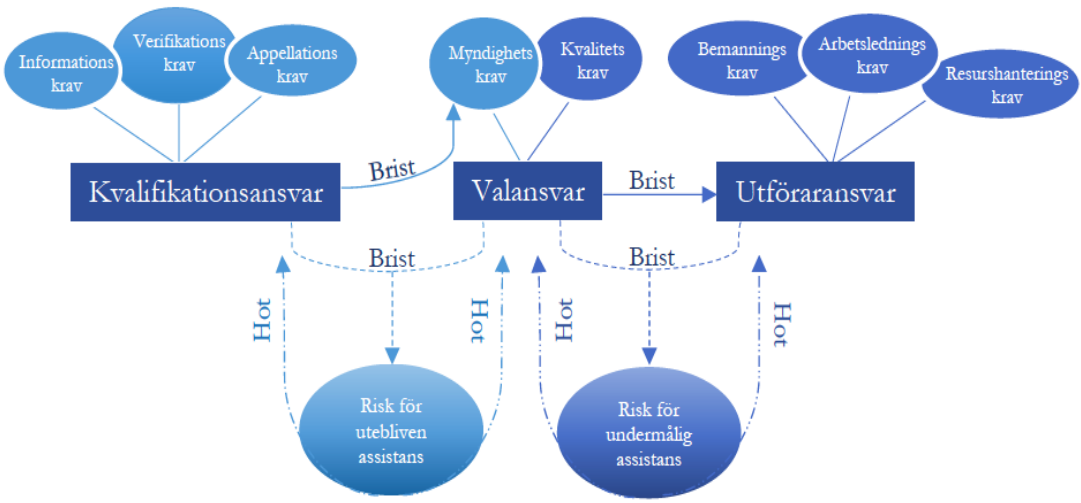
För den som av egen kraft kvalificerar sig för personlig assistans ger presentationen av de båda ansvaren (kvalifikations- och valansvar) som två diskreta element en rättvisande bild av processen. Först kvalificerar sig individen, därefter väljer hon anordnare (eller anordnarform). Denna kronologiska ordning är relevant eftersom den gäller i en del av fallen. Men den utelämnar det mönster som dominerade i studien och som visar att kvalifikationsansvaret ofta bidrar till att forma valansvarets innehåll. Individer som brister i sin förmåga att hantera kvalifikationsansvaret på egen hand är tvungna att ägna sin valfrihet åt att säkerställa kvalifikation.



Sålunda etableras valansvaret via en binär kravbild där två ändamål—kvalifikation och kvalitet—ska tillfredsställas genom valet av anordnare. Detta gör valansvaret mer komplicerat och föranleder brister. Kvalifikationsansvarets krav och andra närbesläktade krav som myndigheterna ställer (myndighetskrav) kan tränga ut välfärdskonsumenternas möjlighet att tillämpa en valfrihetslogik för att säkerställa en god kvalitet på assistansen (kvalitetskrav). Med andra ord påverkar kvalifikationsansvaret både valansvarets innehåll och konsumenternas möjlighet att hantera det.

De tillkortakommanden som konsumenterna uppvisar i förhållande till valansvaret uppstår inte enbart som en konsekvens av deras oförmåga att hantera den binära kravbilden. Undersökningen visar att kvalitetskraven i sig ofta var av sådan komplexitet att konsumenterna hade svårt att använda sin valfrihet till att

genomdriva kvalitetskrav. Till exempel försvårades brister i bemanningskravet (att bemanna assistansen med personal som uppfyller särskilda kriterier) av brister i resurshanteringskravet (att säkerställa bästa möjliga ekonomiska förutsättningar för en god assistans). Detta gjorde många av konsumenterna obenägna att klandra anordnarna för problemen och sökte förklaringen till problemen på annat håll (t.ex. förhöjt schablonbelopp). När så möjligheten att utkräva ansvar hos anordnaren, antingen genom en tydlig protest eller sorti (Hirschman, 1970/2008), fördunklades av denna obenägenhet, var det kvarstående och ständigt tillgängliga alternativet att hantera kraven på egen hand. I brist på förnimbara valmöjligheter instrueras individerna att förlita sig på sig själva och att hantera kvalitetskraven genom att utföra delar av assistansen på egen hand. Det individuella utföraransvaret är således en följd av individernas oförmåga att tillämpa det verktyg (valfrihet) som inrättats för ändamålet om en god assistans. Detta innebär att ansvaret till viss del är indirekt inrättat eftersom det är utfallet av en viss politik och myndighetsutövning.



Figur 8 Tre självansvar i assistanssektorn som en strukturell process

Modellen ovan illustrerar således en kronologisk men också strukturell process, där ansvarstagande följer som en konsekvens av olika villkor för att nå ändamålet om en god assistans. De olika ansvaren är alltså sammankopplade med varandra. Kvalifikationsansvaret påverkar hur valansvaret utformas och konsumenternas förmåga att hantera dess krav. Ett komplext valansvar kan i sin

tur leda till ett utföraransvar som innebär att konsumenten bidrar till att utföra betydande delar av den tjänst hon köper. Dessa sammankopplingar är centrala för att förstå hur individer responsibiliseras i assistanssektorn och hur valfrihet bidrar till denna responsibilisering som i slutändan leder individer mot att bli arbetande konsumenter.

I kontrast till tidigare idéer om *responsibilisering som regerandekomplex* (Dean, 1999; Rose, 1999; 2017) visar dessa kopplingar hur individer förmås att ta ansvar som ett resultat av anpassning till den institutionella miljö som har inrättats och som individerna själva erfar. Sammankopplingarna mellan de olika ansvaren präglas framför allt av tre faktorer som är centrala för den fortsatta diskussionen: *risker* (att inte uppfylla vissa krav), *brister* (i förmågan att uppfylla vissa krav) och *möjligheter* (att uppfylla vissa krav). Som modellen ovan antyder uppstår även dessa inbäddningsmekanismer i en interaktiv process.

I modellen framgår dock inte vilken roll *möjligheter* spelar för att uppfylla kraven. Möjligheter är dessutom ett något vagt begrepp, vilket i själva verket är orsaken till att det används här. Fastän (effektiva) möjligheter att uppfylla kraven antyder att individen har en viss förmåga och kapacitet så täcker dessa begrepp inte in allt som termen möjligheter syftar på. Termen har valts just för att den täcker in både individens egna kapacitet och det handlingsutrymme som gör det möjligt för individen att förverkliga sin kapacitet och som beror på institutionella och sociala miljöfaktorer. Således syftar möjligheter här på de strikt personliga resurser som möjliggör ett visst ansvarstagande såväl som resurser som har inrättats för att möjliggöra ansvarstagande. I modellen döljs termen bakom de tre olika ansvaren. Anledningen till det är att ansvaren utgör *möjliga sätt att hantera de krav* som individen ställs inför på vägen mot en god assistans. Som framhålls nedan beror utfallet (ansvarstagandet) på samspelet mellan möjligheter, risker och brister.

9.1.1. Tre inbäddningselement

För att förtydliga varför detta ger empiriskt stöd för inbäddningsperspektivets relevans för RMAiV är det befogat att först belysa samspelets koppling till några av inbäddningsperspektivets mest centrala kategorier. Inbäddningsperspektivet har uppmärksammat fyra typer av inbäddning som omger ekonomiska transaktioner; *kulturella*, *politiska*, *sociala* och *kognitiva* förhållanden (Zukin & DiMaggio, 1990; Beckert, 2003; Dequech, 2003; Heidenreich, 2012). Tre av dessa återspeglas tydligt i hur ansvar blir överförbart genom marknadsanpassning i assistanssektorn medan den fjärde, *kultur*, inte utmärker sig från övriga tre. En

anledning till detta kan vara att marknadsanpassning och välfärdssystem i sig utgör den kulturella dimensionen och därför tar sig uttryck på alla andra inbäddningsnivåer. En annan är att välfärdstjänster skiljer sig från konsumtion av varumärken som subkulturella identitetsmarkörer.

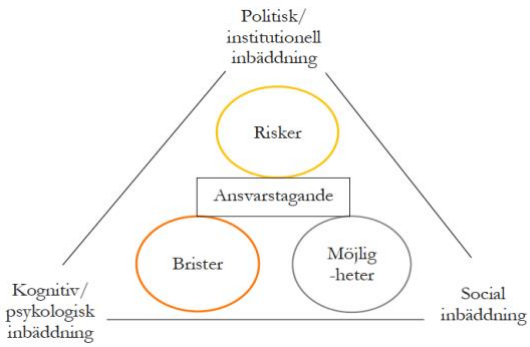
Zukin och DiMaggio (1990) beskriver *politisk inbäddning* som ett resultat av hur ekonomiska institutioner och beslut formas av en maktkamp mellan marknadsekonomiska aktörer och aktörer utanför marknaden. Lagar och regler har en omedelbar påverkan på ekonomiska strategier men skapar också ett komplext nät av samverkande relationer och förväntningar. Politisk inbäddning ligger således nära Polanyis idé (1944/2012) om marknadsekonomin som en inrättad institution. Polanyi tryckte på det faktum att ekonomiska handlingar (transaktioner) inte enbart är inbäddade i en viss juridisk kontext, utan att marknadsekonomin i sig inrättas genom den politiska inbäddningen (Cangiani, 2011). Det rör sig alltså om ett tryck på individen att hantera sina behov på vissa specifika sätt.

K*ognitiv inbäddning* syftar på hur ”strukturella regelbundenheter i mentala processer begränsar ekonomiskt tänkande och beslutsfattande” (Zukin & DiMaggio, 1990, s. 15-16). Naturligtvis är det samma mentala processer som *möjliggör* den grad av ekonomiskt tänkande som faktiskt sker. Att den kognitiva inbäddningen framhävs som en begränsning har att göra med att den ställs i relation till den obegränsade rationella varelsen i konventionell ekonomisk teori. Således hänvisas till kunskaper inom beteendeekonomi och kognitiv psykologi för att visa hur ekonomiskt beteende är villkorat av kognitiva begränsningar (ibid; Dequech, 2003; Heidenreich, 2012). Dessa kunskaper betonar hur individer agerar i förhållande till sin miljö (såsom valfrihetssystem) för att uppnå vissa mål men begränsas av sin kognitiva förmåga. Dylika insikter diskuterades i teorisektionen som en begränsning av den valfrihetslogik som stimuleras genom den politiska/institutionella inbäddningen med marknadsanpassningsreformer i välfärden. Sektionen framhöll även psykologiska och affektiva mekanismer såsom kognitiv dissonans eller psykologisk reaktans vilka har implikationer för ekonomiskt handlande (Sweeney m.fl., 2000; Fitzsimons & Lehmann, 2004).

Den sista typen av inbäddning som har kunnat observeras, *social inbäddning*, har ofta belysts genom Granovetters nätverksanalys och särskilt med fokus på hur affärsorganisationer är invävda i sociala nätverk; hur de påverkas av förhållandet till varandra och nätverket eftersom deras handlingar inte enbart är ändamålsorienterade, utan också är orienterade mot andra (Granovetter, 1985, 1988; Dequech, 2003; Bögenhold, 2013; Van Zelst m.fl., 2017; Dauter, u.å.). Även om konsumenters engagemang och relation till organisationer har varit

föremål för marknadsförings- och konsumtionsforskning under lång tid har inbäddningsperspektivet sällan beaktats explicit i dessa studier (Laud, 2015).

Som diskuterades i teorisektionen är implikationen av ett inbäddningsperspektiv i Polanyis linje att olika logiker ställs emot varandra (Polanyi, 1944/2012; Beckert, 2007; Cangiani, 2011). Den sociala logiken där omsorg, tillit och reciprocitet ingår kontrasteras av den ekonomiska logiken som stimuleras av politisk/institutionell inbäddning, där egenintresse och nyttomaximering dominerar (även om logikerna också sammanfaller på olika sätt i införlivandet av självansvar).



Figur 9 RMAiV som inbäddad responsibilisering

Dessa inbäddningstyper är distinkta men ändå sammanflätade med varandra. De har på olika sätt präglat de tre centrala faktorer (risker, brister och möjligheter) som betecknar hur ansvar formas och hanteras. Således har de bidragit till att forma kraven på och möjligheten till individuellt ansvarstagande i assistanssektorn. Nedan diskuterar jag hur responsibilisering i praktiken skedde genom samspelet mellan risker, brister och möjligheter. De tre faktorernas grund i inbäddningsperspektivet berörs löpande eftersom inbäddningen är en dynamisk process där de politiska/institutionella, sociala och kognitiva/psykologiska elementen samverkar för att etablera och aktualisera olika risker, brister och möjligheter som leder till ansvarstagande.

9.1.2. Risker, brister, möjligheter och deras samspel

I teorisektionen har jag framhållit tidigare forskning som presenterar risk som en potent social kontrollmekanism (Ewald, 2002; Biebricher, 2011; Junne & Huber, 2014; Juhila m.fl., 2016). Risk har alltså tolkats som en drivkraft för

responsibilisering och ansvarsfullt agerande. Detta stämmer väl med vad resultatet av denna avhandling pekar på. Medan de underliggande (assistans)behov som riskerar att försummas kan sägas spegla *fundamentala* behov visar resultatet att risk på kvasimarknaden är något som både inrättas politiskt/institutionellt och hanteras psykologiskt. Risken för utebliven assistans skapas genom de kvalifikationskrav som staten och myndigheterna instiftar. Den faktiska risk som myndigheternas godtyckliga handläggning utgör får särskilt stor betydelse eftersom den stimulerar en allmän osäkerhet bland de som är i behov av assistans.

För att hantera risken nöjer de sig sällan med att endast utföra det arbete som krävs. Risken leder också till försiktighetsåtgärder såsom att söka rätt kompetens. I linje med tidigare forskning visar studien att individer som utsätts för osäkerhet och risk ofta tar ökat personligt ansvarstagande som ett sätt att försöka få större kontroll på situationen (Pyysiäinen m.fl., 2017). Detta är också i linje med vad responsibiliseringsforskningen postulerat (Burchell, 1993; Rose, 1999; Lemke, 2001). Genom att individens välfärd centreras kring individuella val och konsekvenserna av de valen förväntas hon agera ansvarsfullt och ta självansvar. Det har även observerats hur brukare som utsatts för oväntade finansiella risker har försökt att ta ansvar genom att öka sin kompetens för att undvika allvarliga privatekonomiska konsekvenser (Junne & Huber, 2014). Sådan form av responsibilisering visar att initiala brister i förmågan att hantera olika typer av krav kan leda till att individen tvingas aktivera sig och agera i egen sak för att undvika hotet av negativa utfall. Kaluzas (2018) avhandling om sjukersättningen har visat att kvalifikation till socialförsäkringsförmåner kräver en stor individuell arbetsinsats. Det paradoxala i att personer som söker samhällets stöd för att de saknar arbetsförmåga förmås att arbeta för att kvalificera sig för sådant stöd indikerar att arbetet utförs motvilligt. De har knappast något annat val än att acceptera de krav som ställs. Utan detta arbete riskerar de att nekas sjukersättning, precis som den som söker assistans riskerar bli utan om den inte uppfyller de kvalifikationsrelaterade kraven. Brister i förmågan att arbeta för detta ändamål kan få förödande konsekvenser, vilket fungerar som incitament för den som har förmågan att använda sina resurser på bästa sätt, i syfte att kvalificera sig.

Den andra huvudsakliga formen av risk som tydligt har påverkat konsumenternas ansvarsbeteende var risken för *undermålig* assistans. Precis som risken för utebliven assistans har denna risk instiftats genom de politiska/institutionella förhållanden inom vilka personlig assistans förmedlas. Genom instiftandet av ett etableringssystem med låg tröskel för anordnare, vagt

formulerade kvalitetskrav och utan betydelsefulla kontrollmekanismer har kvasimarknaden inrättats som en responsibiliseringsmekanism, där risken för undermålig kvalitet främst ska hanteras av konsumenterna själva. Att risken för undermålig kvalitet ska undvikas genom ett aktivt anordnarval är underförstått i förväntan på konsumenten att byta anordnare vid missnöje och på så vis driva upp kvaliteten (Granovetter, 1988; Hohnen & Hjort, 2009; Schwarzkopf, 2011; Marzilli Ericson, 2014; Zafirovski, 2018).

Resultatet visar dock att denna risk var något som konsumenterna förhöll sig till explicit. Oron för undermålig assistans hade betydande påverkan på sättet de utövade ansvar i praktiken. Att de fann ett sätt att utöva ansvar som tillät dem att minimera den (prioriterade) risken tycks förklara varför de överlag nöjde sig med en situation som var långtifrån optimal (Simon, 1957; Brown, 2004). Även om dessa institutionella och psykologiska element är viktiga för att förklara hur risken för undermålig assistans formas och hanteras är det emellertid viktigt att påpeka att den personliga assistansens beskaffenhet medför vissa risker. Assistansen innebär ofta ensamarbete med individer som inte sällan har svårt att kommunicera, vilket gör dem utsatta. Den inneboende riskfaktorn i sådana omsorgsförhållanden bidrar till konsumenternas oro och påverkar hur de agerar för att förmildra riskerna.

Fullt lika viktigt som de risker individen erfar är de olika möjligheter som presenterar sig för henne som ett medel att hantera de olika riskerna. Möjligheterna uppstår i en blandning av individuell kapacitet (inklusive kognitiv/psykologisk), sociala nätverk och de resurser som har inrättats politiskt och institutionellt för att förverkliga ändamålet. Individuell kapacitet i form av kompetens för att möta kvalifikations- och kvalitetskraven påverkar ansvarshanteringen. Om en individ upplever sig förmögen att själv hantera de kvalifikationsrelaterade krav som ställs utan att hamna under stress på grund av risken för utebliven assistans så kan ansvaret skötas på egen hand. Som framgår av resultatet var detta sällan fallet, inte minst eftersom den kompetens som krävs för att minska osäkerheten ofta saknades. Den individuella kapaciteten utgör också en del av den sociala dimensionen, vilket är tydligt i hanteringen av risken för undermålig assistans. Många brukare är beroende av den kapacitet som anhöriga besitter och deras omsorgsfulla engagemang (Lewin, 1998; Askheim, 2003b; Olin & Dunér, 2019). Utsatta personers närmaste sociala krets har tidigare visat sig vara en viktig faktor i överförandet av ansvar på individer inom välfärdssystem (Frericks & Höppner, 2019b; Millar, 2019). Resultatet av denna avhandling har bidragit till att stärka den bilden. Att anhöriga har möjlighet att arbeta som assistenter och arbetsledare och inte minst ta ett stort informellt

oavlönat ansvar, har varit avgörande för att undvika risken för undermålig assistans. Tidigare forskning kring responsibilisering inom välfärdssystem har i likhet med detta varnat för att institutionella förhållanden kan tvinga individer att axla ett personligt ansvar med hjälp av privata resurser, till exempel som ett resultat av åtstramning av offentliga resurser (Clarke, 2005, 2007; Howell, 2015; Mladenov m.fl., 2015).

Med avhandlingens fokus på kvasimarknadens roll framgår emellertid att vägen mot responsibilisering kan vara mer brokig än så. Om responsibilisering tidigare belysts som en konsekvens av åtstramning eller nedmontering av offentligt skydd (Pyysiäinen m.fl., 2017; Frericks & Höppner, 2019a) ger assistansmarknaden ett tydligt exempel på att möjligheten att ta ansvar delvis är politiskt/institutionellt inrättad. Tack vare den (genom marknadsanpassningen) inrättade möjligheten att få stöd av assistansanordnare i ansökningsprocessen kan risken för utebliven assistans undvikas utan att individen tvingas överskrida gränsen för vad hon normalt är kapabel till. I den samtida litteraturen om institutioners betydelse för olika aktörers agerande betonas inte endast institutioners begränsande roll utan också hur de möjliggör individuella val (Garud m.fl., 2007; Edvardsson m.fl., 2014; Heidenreich, 2012; Vargo & Lusch, 2016). I tidigare forskning om responsibilisering har detta överlag ignorerats (se dock Anderson m.fl., 2016). Studien visar att möjligheterna som presenterar sig för individerna i sektorn tillåter dem att brista i en viss form av ansvarstagande. Assistansmarknadens konstruktion erbjuder något som kan liknas vid ett frikort från det kvalifikationsrelaterade arbete som annars skulle krävas. Möjligheten är aktuell eftersom sådana brister inte leder till ökad risk för utebliven assistans. Tvärtom minskar oron för den risken med möjligheten till kvalifikationsstöd.

Situationen exemplifierar väl hur kombinationen av institutionella, individuella (kognitiva/psykologiska) och sociala element kan styra ansvarstagande på välfärdsmarknader. För det första har individer en generell benägenhet att undvika risker (Kahneman & Tversky, 1979; 1982). Eftersom den nödvändiga kompetensen som förmildrar risken för utebliven assistans erbjuds i form av ett konsumtionsval är den dominerande rörelsen mot konsumtion av kvalifikationsstöd i linje med vad man skulle kunna förvänta sig. Likaså är det knappast förvånande att individer som redan är tungt belastade i sin vardag föredrar att undvika att hantera kvalifikationsansvaret på egen hand när detta kräver betydande mentala ansträngningar och affektiva påfrestningar. Kvalifikationsansvaret kan således sägas ha en *push*-effekt på de individer som vill undvika potentiell överbelastning. Men denna undvikandeeffekt skulle sannolikt inte uppstå på samma sätt vore det inte för möjligheten att hantera

ansvaret genom anordnarvalet. Utan denna möjlighet hade kvalifikationsansvarets risker och hot mot personlig kontroll troligtvis stimulerat en annan form av ansvarstagande, givet att det vore realistiskt och individen inte undvek ansvarsbördan helt och hållet på grund av dissonans mellan förväntad och faktisk förmåga (Festinger, 1957; Knight m.fl., 2014). I brist på alternativ hade kvalifikationsansvarets betydande kompetenskrav i många fall framtvingat mer individuella ansträngningar för att omfamna kvalifikationsansvaret och söka kontroll över situationen (Pyysiäinen m.fl., 2017; Knight m.fl., 2014).

Genom assistanssektorns institutionella förhållanden har staten och myndigheterna bidragit till skapandet av både efterfrågan och utbudet av kvalifikationsorienterade tjänster. Ordningen illustrerar hur RMAiV kan ske genom både inrättningen av krav som aktualiserar specifika risker och inrättningen av en särskild möjlighet att undvika dessa risker. Dessa komplementära—ömsom tvingande ömsom möjliggörande—villkor för kvalifikation föreskriver en anpassning till en valfrihetslogik och ger upphov till ett särskilt utformat (binärt) valansvar.

Jämfört med andra fall där individen måste kämpa enträget för att få tillgång till välfärdsförmåner (Anderson m.fl., 2016; Kaluza, 2018) kan detta uppfattas som något positivt för den som är i behov av assistans (SOU 2008: 77, s. 186). Möjligheten till kvalifikationsstöd skulle till och med kunna beskrivas som ett sätt att ge makt åt dem. Sett ur ett snävt perspektiv skulle det kunna tas som inteckning för marknadsanpassningens frigörande effekt och att nyliberalismens löfte om konsumentmakt i välfärden infallit. Snarare än responsibilisering genom marknadsanpassning skulle företeelsen exemplifiera något nytt: avresponsibilisering (*de-responsibilisation*) genom marknadsanpassning (jfr. Löwenheim, 2007; Hysing, 2021). En sådan slutsats framstår dock som förhastad.

För det första är det oklart, utifrån ett systemperspektiv, huruvida de individuella val som bidragit till att möjliggöra för etableringen av kvalifikationsmässigt stöd på bred front i assistanssektorn faktiskt gynnar brukargruppen. Den interaktiva process i vilken den institutionella miljön och individuella val samverkar för att kontinuerligt återskapa de förhållanden som råder (Hodgson, 2006; Garud m.fl., 2007; Heidenreich, 2012; Edvardsson m.fl., 2014; Graebner & Ghorbani, 2019), kan i detta fall förstärka behovet av juridiskt stöd. Teknikaliseringen av regelverket, som alltså ofta drabbar individen oerhört negativt, drivs sannolikt på av alltmer sofistikerade invändningar från anordnare med juridisk kompetens. Vad nettoeffekten av detta är för möjligheten att erhålla assistans är oklart. En relevant fråga är huruvida skyddet mot godtyckliga

bedömningar *i ett snävare regelverk* gynnar de som behöver personlig assistans mest. Utan sådant skydd vore de ännu mer utsatta för godtyckliga bedömningar men i ett mindre strikt regelverk.

För det andra inrättades möjligheten till valfrihet för att förse brukare med ett medel som låter dem ta ansvar för *kvaliteten* i välfärden. Som visas i resultatsektionens senare delar präglas denna möjlighet av en rad brister, vilka försvåras av individens behov att undvika risken för både undermålig och utebliven assistans. Medan möjligheten till valfrihet avlastar kravet på individens kapacitet att hantera kvalifikationskraven medföljer större krav på individens kapacitet att (samtidigt) använda valfriheten till att genomdriva kvalitetskrav. Möjligheten att undvika risken för utebliven assistans genom konsumtionsvalet begränsar möjligheten att undvika risken för undermålig assistans genom konsumtionsvalet. Den politiskt inrättade möjligheten utgör alltså samtidigt en begränsning.

Denna begränsning har delvis att göra med den kognitiva och sociala inbäddning som präglar relationen mellan konsumenten och anordnaren. Konsumenterna litar på anordnarna och visar tecken på tacksamhetsskuld, vilket indikerar en uppfattning om reciproka skyldigheter gentemot anordnarna. De ser anordnarna som allierade och är själva ofta fortsatt direkt beroende av anordnarnas kvalifikationsstöd. Många ger dessutom uttryck för en medveten, om inte uttalad, strategi där de prioriterar behovet att undvika risken för utebliven assistans framför kvalitetsrelaterade mål. En rad olika inlåsningseffekter medför brister i den valfrihetslogik som villkorar hur (politiskt/institutionellt inrättade) resurser tillgängliggörs i sektorn. Eftersom denna begränsning av valfrihetslogiken—alltså den institutionellt inrättade möjligheten—tycks försvåras av kvalifikationsstödet kan samma insats som frigör individen från kvalifikationskraven också begränsa hennes frihet. I praktiken binds hon till de villkor som präglar hennes relation till anordnaren, ibland genom juridiskt bindande avtal. Som resultatet visar innebär det generellt ett betydande utföraransvar för den enskilde.

I teorikapitlet påpekas att individer möjligtvis kan förlika sig kognitivt med sådana begränsningar men får leva med passiveringens rent praktiska konsekvenser. Det är just detta som resultatet av undersökningen tyder på. Arbetet, i vad mån det är påtvingat och/eller informellt, är konsekvensen av brister i möjligheten att med hjälp av anordnarvalet undvika de risker som omger assistansen som insats. Konsumenterna är kritiska till de förutsättningar som präglar assistansen men riktar ofta sin kritik bort från anordnarna på grund av en missriktad tillit. Överlag finns betydande begränsningar med den inrättade

möjligheten att välja anordnare för att uppnå assistansändamål och undvika relaterade risker. Assistans är en komplex tjänst som ställer höga krav på individens psykologiska, kognitiva och sociala förmågor att med kompetens och mod kunna ifrågasätta sitt förtroende för anordnaren. Detta är nödvändigt för att få en effektiv insyn i ekonomin och därmed kunna göra en bedömning av huruvida den bristfälliga assistanssituationen faktiskt motsvarar de rådande ekonomiska förutsättningarna. Vidare saknas information om vilka alternativ som finns och vad alternativen innebär i praktiken. Båda dessa faktorer, komplexitet kring tjänsten och valalternativen, har identifierats som huvudanledningar till valstress och passivering (Botti & Iyengar, 2006; Botti & McGill, 2006; Chernev m.fl., 2015). Att brister i förmågan att förverkliga valfrihetens möjligheter innebär mindre press på anordnaren och därmed sämre service är väntat (Kastberg, 2010; Schwarzkopf, 2011; Marzilli Ericson, 2014; Zafirovski, 2018).

Sådana brister i valfrihetslogiken (valansvaret) hade dock inte nödvändigtvis behövt leda till ökade krav på konsumentens kapacitet och möjlighet att ta ett utföraransvar. En avlastande möjlighet hade uppstått om anordnarna likt konsumenterna hade agerat i enlighet med en social logik och integrerat sina resurser med konsumentens för att bidra till ett gemensamt mål av en högkvalitativ personlig assistans. Detta skulle dock stå i strid med den nyttomaximerande logik som kvasimarknadens inrättande har motiverats med. Det är heller inte vad resultatet av undersökningen pekar mot.

Typ av inbäddning	Risker	Brister	Möjligheter	Ansvar
Politisk/ institutionell	Utebliven assistans	Godtycklighet/oklarheter i beviljandet av insatser	Valansvar (kvalifikationsstöd)	Kvalifikations ansvar
Social	Se nedan	Anhöriga saknar nödvändig kompetens	Stöd av anhörig eller andra bekanta	
Kognitiv/ Psykologisk	Oro för utebliven assistans	Bristande kompetens, kraft, motivation och tid.	Att själv hantera kraven; kompetens, kraft och tid.	
Politisk/ institutionell	Utebliven assistans; Undermålig assistans	Få/inga synbara valmöjligheter; bristande individanpassning; bristfälliga informationsförhållanden	Valansvar (kvalifikationsstöd; möjlighet att välja/lämna anordnare)	Valansvar
Social	Se nedan	Se ovan; psykosociala inlåsningsmekanismer såsom tacksamhetsskuld, beroende, (missriktad) tillit och reciprocitet.	Stöd av anhöriga att välja anordnare; att anordnare tillämpar en social logik; ömsesidighet mellan avtalsparterna	
Kognitiv/ Psykologisk	Oro för utebliven och undermålig assistans	Se ovan; prioritering bland risker; valstress; rationaliserande av brister	Förmåga att tillämpa en valfrihetslogik och utkräva fullt ansvar via anordnarvalet	
Politisk/ institutionell	Undermålig assistans	Se ovan	-	Utförar ansvar
Social	Se nedan	Obalans i avtalsparternas sociala inbäddning (brist på ömsesidighet)	Anhöriga som arbetande konsumenter/ informellt arbete	
Kognitiv/ Psykologisk	Oro för undermålig assistans; stress; utmattning	-	Själv arbeta som konsument/informellt arbete	

Figur 10 Risker, brister och möjligheter som inbäddningsmekanismer för olika ansvarstyper. Ljusgrå text i mindre typsnitt = potentiell möjlighet men ej framträdande i studien.

9.2. Arbetande konsumenter som en konsekvens av konkurrerande logiker

Den knapphändiga forskning som tidigare har tillämpat ett institutionsrelaterat perspektiv på RMAiV har varnat för skadliga effekter av bristen på resursintegrering i servicesystem när ansvar överförs på konsumenter (Anderson m.fl., 2016; jfr. Vargo & Lusch, 2016). I likhet med denna avhandling betonar forskningen vikten av samspelet mellan individens förmåga och servicesystemets konstruktion för möjligheten till behovsuppfyllnad utan oönskade påfrestningar. Ett service- eller marknadssystem som inte tar hänsyn till individuella sårbarheter åtföljs av responsibilisering och negativa effekter på individers välbefinnande. Polanyis inbäddningstes aktualiserar emellertid den konflikt som finns mellan en social och ekonomisk logik (inklusive valfrihetslogiken). Resultatet av denna studie antyder att denna konflikt tar sig uttryck i hur dessa logiker tillämpas på olika sätt mellan anordnare och konsumenter. Den intressekonflikt som kan uppstå mellan anordnare och brukare ignoreras dock, trots att den potentiellt kan förklara bristen på genuin resursintegrering (se Anderson m.fl., 2016). En till synes okritisk tillämpning av tre väletablerade koncept inom marknadsföringsteori (resursintegrering, värdesamskapande och servicedominant logik (SDL)) bäddar för denna underlåtenhet.

9.2.1. En upplöst dikotomi

Sett utifrån resultatet av denna studie är det förvånande att just dessa koncept framhålls som en motvikt till responsibilisering. Skälet till detta är dels att koncepten tenderar att fördunkla den konflikt som har påtalats mellan marknadsekonomisk logik (inkl. valfrihetslogiken) och sociala logiker, vilken alltså verkar bidra till hur konsumenter responsibiliseras i assistanssektorn. Dels beror det på att idén om arbetande, integrerade, konsumenter är en huvudanledning till varför denna konflikt förpassats i litteratur om värdesamskapande och SDL. Avhandlingen pekar i stället på det motsatta; att arbetande konsumenter är ett resultat av en konflikt mellan dessa logiker. Med idéer om resursintegrering, värdesamskapande och SDL fördunklas dikotomin mellan den ekonomiska logiken baserad på egennytta och sociala logiker baserat på reciprocitet och tillit. Konceptens gemensamma syn på producenter och konsumenter som ekonomiska och sociala aktörer sammanlänkade i en värdeskapande process betonar konsumentens aktiva insats som en central del av värdeskapandet (Prahalad & Ramaswamy, 2004; Vargo & Lusch, 2004;

Anderson m.fl., 2016; Zwick & Bradshaw, 2018; Iglesias m.fl., 2020). Koncepten vilar på observationer av en alltmer personlig interaktion mellan företag och konsumenter som bäddar in konsumenter i värdeskapande nätverk (Bhattacharya & Sen, 2003; Prahalad & Ramaswamy, 2004; Ramaswamy & Ozcan, 2018).[71] Ur ett värdesamskapande-perspektiv finns ingen kategorisk skillnad i relationen mellan producenten och konsumenten respektive konsumenten och dennes vänner och anhöriga. Snarare bör de betraktas som olika delar i en kedja av värdeskapande aktiviteter och relationer, där konsumenten och hennes sociala omgivning spelar en aktiv roll (Baron & Harris, 2008; Gummesson m.fl., 2010; Vargo & Lusch, 2004, 2010, 2016; Ramaswamy & Ozcan, 2018). Exempelvis framhåller McColl-Kennedy m.fl. (2017) att värdesamskapande i vårdrelaterade tjänster sker när konsumenter involveras i behandlingsprocessen av sina läkare och när de får stöttning av sina anhöriga som involveras i värdeskapandet (se även Cova & Dalli, 2009). Med perspektivets upplösning av den traditionella synen på marknadsekonomin förbigås behovet av valfrihetslogikens traditionella konsumentmakt. Samtidigt framställs konsumenter som aktiva, engagerade och inflytelserika (Prahalad & Ramaswamy, 2004; Rieder & Voß, 2010; Ritzer & Jurgenson, 2010; Black & Veloutsou, 2017).

9.2.2. Obalans i inbäddningselement: aktörernas tillämpning av olika logiker

Arbetande konsumenter som en konsekvens av konkurrerande logiker bekräftar att konsumenter är aktiva i att utföra de uppgifter som krävs för att uppfylla ett behov. Men i stället för att detta är ett frivilligt engagemang—vilket är utgångspunkten för tidigare forskning om arbetande konsumenter (Kaluza, 2018)—beror det på en obalans i de logiker som reglerar förhållandet mellan anordnarna och dessa välfärdskonsumenter. Konsumenterna arbetar aktivt för att

[71] En del forskare har påpekat perspektivets överdrivna anspråk och att fokuset på nära, tillitsbaserade relationer i värdesamskapande har tämligen begränsad förklaringskraft för marknadsekonomins dominanta drag (Zwick m.fl., 2008; Ritzer & Jurgenson, 2010; Tadajewski, 2018). Ritzer & Jurgenson (2010) argumenterar för en upplösning av traditionella kapitalistiska förhållanden under vissa specifika typer av tjänster och tar sociala medier som exempel, bl.a. för att konsumenter arbetar med stor entusiasm utan att behöva betala för de tjänster de erbjuds (och bidrar till). Även om dessa presenteras som undantag, står inte heller dessa utanför en kapitalistisk ordning. Snarare speglar det kommersiella förhållande där sociala medieanvändare utgör produkten som säljs till annonsörer en fortsättning på traditionellt kapitalistiska medieförhållanden (Herman & Chomsky, 1988/2010), om än med tillägget att konsumenterna nu bidrar i större utsträckning till utformandet av produkten.

valfrihetslogiken inte ger dem möjlighet att uppfylla sina behov utan att själva arbeta. De har överlag svårt att se andra alternativ och deras sociala inbäddning gör att de litar på att anordnaren gör sitt bästa efter de förutsättningar som finns. De upplever stora påfrestningar överlag och deras kognitiva inbäddning bidrar till att avtrubba motstridig information. Tilliten tycks vara det som står i vägen för konsumenternas kritiska blick och det som konsumenterna, paradoxalt nog, faller tillbaka på när motstridig information presenteras. Denna grundtillit bygger på ett antagande om att anordnarna delar brukarnas målsättning och inte utnyttjar deras sårbarhet (Korczynski, 2000).

Som har påpekats tidigare tycks individer i välfärdssektorer varken identifiera sig eller agera i led med en formell konsumentroll (Clarke, 2006, 2007; Clarke m.fl., 2007; Trnka & Trundle, 2014; Frericks & Höppner, 2019a), vilket i ett valfrihetssystem kan innebära en sårbarhet (jfr. Marzilli-Ericsson, 2014). Konsumenter som inte själva tillämpar en valfrihetslogik blir beroende av att anordnarna låter bli att utnyttja den sårbarhet som uppstår när konsumenten upplever brist på alternativ eller av olika anledningar undviker att använda utträde som ett sätt att tvinga fram kvalitetsförbättringar. En konsument som är obenägen att protestera eller söka efter bättre alternativ och utträda är mer exponerad för kvalitetsförsämringar (Hirschman, 1970/2008) eller, som resultatet visar, riskerar att bli responsibiliserade som arbetande konsumenter. Därför är konsumenter som styrs av en social (socialt inbäddad) logik beroende av att också anordnaren tillämpar en social logik och står för ett bemötande som inte filtreras genom den ekonomiska logik som stimulerar ensidigt egenintresse. Förhållandet kräver en ömsesidig resursintegrering och omfördelning som vilar på att utsatthet ger upphov till mer stöd och engagemang av anordnaren snarare än det omvända. Att undersökningen styrker Roos (2009) påstående om att privata anordnare försöker lägga över ansvaret på brukarsidan antyder att sådana avsteg från den ekonomiska logiken inte skett bland anordnare i assistanssektorn. Konflikten framträder särskilt tydligt vid beaktande av det faktum att de ekonomiska resurserna inte redovisas på ett sätt som ger brukarna verkligt inflytande inom givna ekonomiska ramar, samt att de också saknar insyn och förståelse för hur och på vilka grunder ramarna etableras. Till exempel saknas ofta kunskap om vilken nivå på lön och assistansomkostnader som faktiskt är möjlig utifrån assistansersättningen såväl som effektiv insyn i hur medlen disponeras.

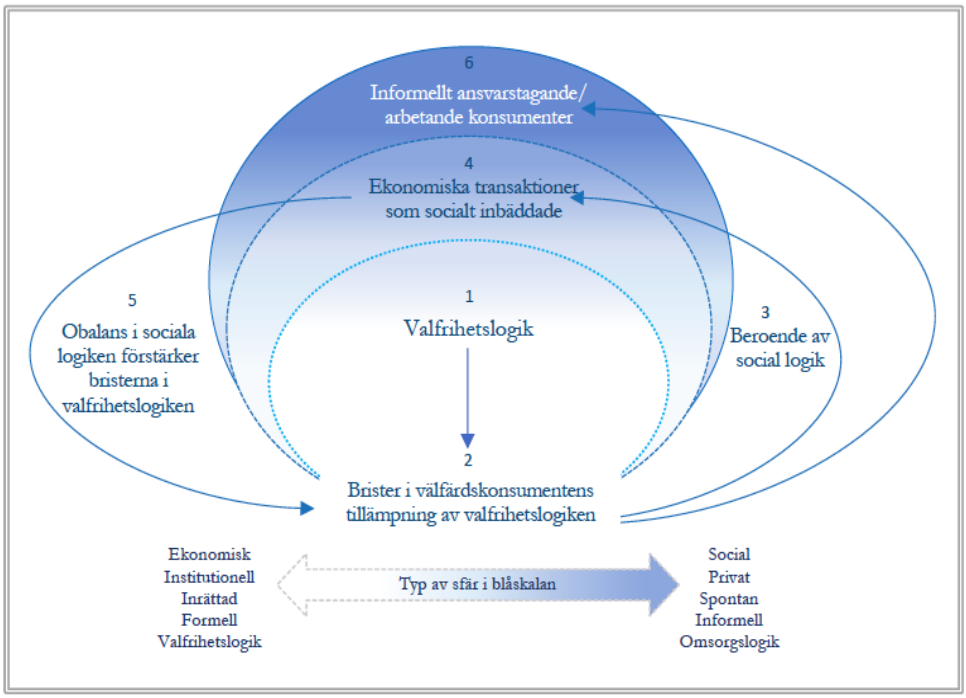
Ur ett inbäddningsperspektiv, särskilt med inspiration från Polanyi, ger detta inte någon anledning till förvåning (jfr. Fraser, 2014). Valfrihetssystem är politiskt och institutionellt inrättade system organiserade kring idén att

möjligheten att göra vinst attraherar individer och organisationer som motiveras av denna möjlighet, vilket leder till mångfald. Mångfalden är, enligt förespråkarna av dylika valfrihetssystem, beroende av denna ”etableringsfrihet” (Forsberg, 1993; Forsell & Norén, 2013; Hjalmarsson & Wånell, 2013). Att anordnare som kapitalistiska organisationer (med målet att ge avkastning på investerat kapital) i ett valfrihetssystem eller på vilken marknad som helst drivs av en ekonomisk logik är föga förvånande.

Medan de, precis som konsumenter, är inbäddade i kognitiva begränsningar som hindrar dem från att vara perfekt rationella, finns det skillnader i tillämpningen av den ekonomiska logiken. Konsumenter som inte identifierar sig med eller tillämpar någon formell valfrihetslogik bryter mot den institutionella logik de erbjudits som medel för att bevaka sina intressen (Ghershon, 2011; Dholakia m.fl., 2018). De inrättar sig alltså inte automatiskt och strikt efter de ”regler” som de förväntas förhålla sig till i den valfrihetsstruktur som placeras över dem. I kontrast verkar organisationer efter en *formell* rationalitet som innebär en strukturerad strävan efter att nå specifika mål (DiMaggio & Powell, 1983; Zukin & DiMaggio, 1990), vilket matchar de förväntningar som valfrihetssystemet är konstruerat på. Fastän denna formella rationalitet kan präglas av ineffektivitet vidmakthåller den organiserandet av anordnarens resurser kring specifika, ekonomiska, mål. Den sociala inbäddning som präglar välfärdskonsumentens agerande krockar med den ekonomiskt (politiskt/institutionellt) inbäddade logiken som präglar anordnarnas agerande. När denna konflikt mellan olika logiker fördunklas eller konsumenten av andra skäl saknar effektiv möjlighet att lämna, blir informellt ansvarstagande en naturlig utväg för konsumenter. Brister i valfrihetslogiken innebär att konsumenter misslyckas att leva upp till responsibiliseringsidealet. Men i en miljö där de får leva med konsekvenserna av sina val responsibiliseras de ändå som arbetande konsumenter (för en illustration av detta, se nästa sida).

I andra välfärdssektorer som utmärker sig från den personliga assistansens avprofessionaliserade sfär, kan konflikter mellan ekonomisk och social logik hanteras av lagstiftaren, systemdesignern och professioner inom sektorn. Exempelvis blir en instiftad basnivå på kvalitetskrav som följs upp och granskas inte en fråga om konkurrens och valfrihet. Därför blir det inte heller en fråga om ett ansvar för konsumenten att hantera. Detsamma kan gälla för professionella etiker, till exempel läkar-och vårdetiken där konflikter mellan olika logiker bör hanteras utan att detta berör individen negativt (Mol, 2008; Trnka & Trundle, 2014). Frågan om konkurrerande logiker och deras implikationer för responsibilisering av välfärdskonsumenter är således endast aktuellt i den mån

systemet skapar förväntningar på tillämpning av en valfrihetslogik. Men som påpekats och illustrerats i denna avhandling är sådana förväntningar prevalenta inom assistanssektorn.



Figur 11 Arbetande konsumenter som en konsekvens av konkurrerande logiker

Modellen ovan är tänkt att illustrera det som har diskuterats under detta avsnitt och består av sex ”steg”. Dessa steg representerar inte olika faser som formar förhållandet mellan konsument och anordnare, utan är tänkt som en illustration och förklaring av hur de olika villkor som präglar konsumentrollen på marknaden kan tänkas förhålla sig till varandra och därmed förklara hur ofrivilligt arbetande konsumenter uppstår på kvasimarknader som assistansmarknaden. Modellen är därmed tänkt att visa hur brister i det politisk-institutionella inrättandet, tvingar fram en integrering av resurser från konsumenternas privata sfär.

Det första steget åsyftar den politiska inrättningen av valfrihetssystem som innebär institutionella krav på individer att tillämpa en valfrihetslogik. I valfrihetssystemet förväntas konsumenter se efter sina egna behov och

säkerställa kvaliteten. Individen förväntas ta ansvar för sitt välbefinnande genom att göra rätt val.

Det andra steget betonar att möjligheterna till en effektiv valfrihetslogik är begränsade av kognitiva och sociala inbäddningsmekanismer. Exempel på begränsningar som har diskuterats är instrumentella inlåsningsmekanismer och valstress. Även politisk-institutionella inbäddningsmekanismer begränsar möjligheten till en effektiv valfrihetslogik, till exempel i form av bristande faktiska valmöjligheter.

Det tredje steget framhåller att tillkortakommanden att införliva valfrihetslogiken gör konsumenten beroende av en alternativ, socialt grundad, logik. En känsla av skyldighet gentemot konsumenten eller en förståelse för hennes situation skulle kunna resultera i att anordnaren åsidosätter sina ekonomiska intressen och bemöter konsumenten med en sådan alternativ logik. Men konsumenten blir alltså sårbar och beroende i den utsträckning som motsvarar bristerna i tillämpningen av valfrihetslogiken.

Det fjärde steget betonar att ekonomiskt handlande är inbäddat i sociala relationer. Den politiska inrättningen av valfrihetssystem innebär därför inte ett system som per automatik straffar alla avvikelser från valfrihetslogiken. Som påpekats ovan arbetar dock vinstorienterade organisationer enligt en *formell* rationalitet, vilket innebär en organisatorisk press mot att generera ekonomisk vinst. Om konsumenten *i större utsträckning* än sin motpart, anordnaren, leds av en social logik uppstår en obalans och risk för exploatering.

Det femte steget belyser att om konsumenten saknar effektiva möjligheter att ta sig ur denna obalans, till exempel för att den döljs av psykosociala inlåsningsmekanismer, tillit och informationsasymmetri och rationaliseras, förstärks beroendet till anordnaren och därmed bristen i valfrihetslogiken.

Det sjätte och sista steget föreslår att konsumenter som befinner sig under dessa förhållanden kan rättfärdiga och infinna sig i rollen som arbetande konsumenter. På grund av få förnimbara institutionella alternativ etableras privat ansvarstagande som något absolut nödvändigt. Naturligtvis kan detta förhållande upphöra om andra alternativ framträder på ett tydligt sätt, om förhållandena ändras så att konsumenten förlorar förtroendet för anordnaren eller helt enkelt inte längre kan rättfärdiga bristerna för sig själv.

10. Slutdiskussion

I avhandlingens inledande kapitel diskuterades hur det individcentrerade ansvarsförhållande som har kopplats till välfärdsmarknader ofta har undgått empirisk granskning. Syftet med avhandlingen var att bidra med nya insikter kring vad det ansvar som medföljer kvasimarknader och valfrihetsreformer i praktiken innebär för individerna i sektorn. Utifrån en formulering av responsibilisering som en inbäddad process ställdes forskningsfrågor med fokus på vilka krav brukare och deras proxys ställs inför för att uppnå en god assistans på assistansmarknaden, samt hur dessa krav hanteras. I de föregående kapitlen har dessa frågor besvarats genom att belysa hur assistanssektorns olika krav strukturerar individernas ansvarstagande.

Resultatet visade att välfärdskonsumenter i sektorn tvingas ta eller förhålla sig till tre typer av ansvar för att uppfylla behovet av en personlig assistans av hög kvalitet: kvalifikationsansvar, valansvar och utföraransvar. Dessa ansvarstyper består av olika praktiska krav och tenderar att ha ett strukturellt förhållande till varandra, med ofrivilligt arbete som en vanligt förekommande konsekvens av konsumenternas svårigheter med att dra fördel av den valfrihetslogik som inrättats politiskt i och med valfrihetssystemet. Flera av resultatets mest centrala delar belyser sådant som har problematiserats i tidigare forskning, inklusive problematiken med socialförsäkringssystemets krav på utsatta människor (Kaluza, 2018; Katzman & Kinsell, 2018; Egard & Hedvall, 2019), tillkortakommanden i konsumenters förmåga att tillämpa en valfrihetslogik (Botti & Iyengar, 2006; Dholakia m.fl., 2018; Schram, 2018) och anhörigarbete inom omsorgssektorerna (Brennan m.fl., 2016; Katzman & Kinsella, 2018; Olin & Dunér, 2018). Studien utmärker sig genom att visa hur dessa olika delar hänger ihop med varandra och utgör centrala mekanismer i en responsibiliserande kvasimarknadskontext. Av resultatet följer en rad olika implikationer, såväl teoretiska som politiska. De avslutande avsnitten av avhandlingen handlar om dessa.

Samtidigt som studien gör anspråk på ett bidrag till såväl den vetenskapliga litteraturen som policydiskurs, är det viktigt att komma ihåg att det som diskuteras är resultatet av *en* studie som, precis som andra studier, omfattas av begränsningar. Därför formuleras många av slutsatserna och policyrekommendationerna på ett försiktigt sätt, även om vissa problematiska aspekter som presenteras är av sådan art att de i sig belyser ett behov av förändring.

10.1. Teoretiska implikationer

Avhandlingen har introducerat konceptet inbäddad responsibilisering och visat dess potential som en empiriskt grundad kritisk ansats till att studera vissa effekter som den nyliberala marknadsanpassningspolitiken har i människors liv. Som framhålls i kapitel 3 har forskning om hur responsibilisering sker i välfärden genom marknadsanpassning (RMAiV) begränsats empiriskt av ett perspektiv (regerandekomplexet) som förment ger forskare möjlighet att analysera individualiseringen av ansvar i detalj utan att studera dess verkliga effekter på individnivå. I denna responsibiliseringslitteratur har den enskilda individen ofta behandlats som en, mer eller mindre, villig aktör som agerar på föreställningar om sanning vilka finns att upptäcka i politisk diskurs. Responsibilisering som regerandekomplex har alltså studerats genom analyser av politiska diskurser, med utgångspunkt i hur individer ”styrs på avstånd” (jfr. Clarke m.fl., 2007; McKee, 2009; Trnka & Trundle, 2014; Howell, 2015; Beudaert, 2018; Thompson & Kumar, 2018).

Med hjälp av det inbäddade perspektivet har studien visat empiriskt att RMAiV sker genom en process där individens beteende delvis är ett resultat av de explicita och implicita regler som inrättas i form av kvasimarknader (Polanyi, 1944/2012; Scott & Weiskopf, 2008; Cangiani, 2011). Jämfört med konceptualiseringen av responsibilisering som regerandekomplex framträder de tvingande aspekterna av responsibilisering på ett tydligare sätt i inbäddningsperspektivet. Om det förra har lagt tyngdpunkten på diskurs och identitet (Miller & Rose, 1990; Dean, 1999; Rose m.fl., 2006; Giesler & Veresiu, 2014; Rose, 2017), lägger det senare primärt tyngdpunkten på individens grundade erfarenheter av den sociala verklighet som hon tvingas förhålla sig till i strävan att uppnå olika mål. För individerna i studien hade det faktiska ansvarstagandet som observerades väldigt lite att göra med de diskursiva konstruktioner som ligger bakom inrättandet av valfrihetssystemet. Att de motvilligt utförde arbete och investerade egna resurser för att täcka upp för brister illustrerade att de knappast led av några storslagna illusioner om frihet genom valfrihet (jfr. Rose, 1999; Bonfils & Askheim, 2014; Besley & Peters, 2019), även om den personliga assistansen på till synes goda grunder ansågs vara central för att möjliggöra ett värdigt liv. Denna typ av responsibilisering var alltså något som bestämdes av en struktur som placerades ”ovanpå” individerna i sektorn. Den effektueras alltså genom en inrättad struktur som individerna tvingas anpassa sig till i syfte att uppfylla sina behov på ett effektivt sätt, snarare än en fundamental omvandling av deras vilja, subjektivitet eller identitet (jfr. Pyysiänen m.fl., 2017; Noonan-Gunning, 2019).

Parallellt med detta bidrag till responsibiliseringsteori utmanar inbäddad responsibilisering den nyliberala teorins ideologiska utgångspunkt i marknadsekonomin som en fundamentalt frigörande kraft. Som påpekades inledningsvis (kapitel 2) har den personliga assistansen gett många med funktionsnedsättning friheter att råda över sina liv och leva mer likt andra. Stödet från en personlig assistent vid brukarens sida har varit viktigt för såväl brukare som deras familjer. Detta reflekterar assistansens framgång som insats. I kontrast präglas assistans som sektor av stora brister. Kvasimarknaden har inrättats som ett instrument för att effektivt möjliggöra en god assistans. Men instrumentet fungerar inte som det var tänkt. Resultatet styrker tidigare forskning som framhållit valfrihetsreformer och inrättandet av kvasimarknader som ett sätt att tvinga individer in i en specifik institutionell kontext där individer får ett eget ansvar att uppfylla sina mål med begränsade valmöjligheter (Fotaki, 2011; Schram, 2018; Dholakia m.fl., 2018).

Som avhandlingen har visat beror detta delvis på kvalifikationsansvaret och myndigheternas krav på individer. Valfriheten har ofta ägnats åt det juridiska stöd som kvasimarknaden allokerat resurser för, med hjälp av statens finansiella stöd (assistansersättningen). Snarare än att individer helt och hållet överges åt marknaden (Clarke, 2005) eller att marknaden frigör individer från statens grepp, är det i detta fall staten själv som finansierar det juridiska stöd vars efterfrågan den också gett upphov till. Någon full reträtt är det därför inte fråga om, även om regeringens åtstramningspolitik onekligen har haft en reell påverkan på Försäkringskassans arbete (Socialdepartementet, 2016; Altermark, 2017). Studien har utifrån denna observation bidragit till den kritiskt orienterade diskussionen om den nyliberala statens sätt att styra genom marknaden. Avhandlingen har demonstrerat den nyliberala politikens paradoxala förmåga att underminera statens legitimitet och samtidigt ge legitimitet åt de (marknads)förhållanden genom vilka staten utövar makt.

Statens och myndigheternas förhållningssätt har alltså bidragit till att strukturera valfrihetens funktion på marknaden. Men även om konkurrensen på marknaden till viss del har kommit att handla om juridiskt biträde och processtöd snarare än kvalitet, så har avhandlingen pekat på en rad andra brister som präglar valfriheten i praktiken. Dessa brister har problematiserats i termer av en obalans i tillämpningen av olika logiker. Medan denna obalans mellan sociala och ekonomiska logiker tycks ha försvårats av kvalifikationsansvaret berör kritiken ett bredare fenomen för situationer där sociala domäner utsätts för marknadsekonomiskt tryck, nämligen risken för exploatering när två parter på marknaden ingår i ett utbyte eller inträder en relation på olika premisser. Sådan

obalans kan få negativa konsekvenser för välfärdskonsumenter i omsorgssektorer som engagerar sig på fel premisser i vad som *de facto* är affärsuppgörelser. I avhandlingen har denna fråga bland annat diskuterats i relation till det arbete som konsumenterna utför på assistansmarknaden.

Tidigare har forskning kring arbetande konsumenter, samt de nära relaterade begreppen resursintegrering och värdesamskapande, bejakat konsumenters egenintresse och oberoende karaktärsdrag. Till och med när konsumenter är medvetna om konkurrerande logiker och intressekonflikter mellan dem och producenterna har de ansetts arbeta av rationella skäl, såsom att de egentligen är lojala mot varumärket och inte organisationen (Cova m.fl., 2015a, b). Sådana förklaringar kan bidra till att stärka bilden av konsumenter som värdeoptimerar, eftersom de illustrerar hur konsumenterna utvinner subjektivt värde trots intressekonflikter. Samtidigt finns forskning som antyder att konsumenter som identifierar sig med ett varumärke är lojala mot företaget också när det strider emot deras intresse och påverkar självkänslan negativt (Cheng m.fl., 2012). Idén om arbetande konsumenter som en konsekvens av konkurrerande logiker i servicerelationer kan potentiellt stimulera fler kritiska insikter på detta tema. Ett inbäddat perspektiv på värdesamskapande och arbetande konsumenter bereder vägen för en empirisk ansats till frågan om hur potentiellt exploaterande förhållanden etableras och upprätthålls på konsumentmarknader (Zwick m.fl., 2008).

10.1.1. Framtida forskning

Generellt bör den kritiska traditionen i större utsträckning omfamna utmaningen att studera nyliberalismen ”såsom den existerar i verkligheten” (Thompson & Kumar, 2018; Brown, 2019). Detta behöver inte innebära avkall på traditionens kritiska udd. Att studera nyliberalismens politiska ekonomi som inbäddad responsibilisering är ett effektivt kritiskt orienterat svar på en sådan uppmaning. Konceptet är dock klart avgränsat. All konsumtion har inte direkt med ansvar att göra och ännu mindre med det självansvar som ofta framhålls som centralt för nyliberal responsibilisering. Samtidigt finns en ansvarskomponent i nästan all konsumtion som är kopplad till dess miljömässiga och sociala påverkan. Det inbäddade perspektivet på responsibilisering genom marknadsanpassning är därför inte begränsat till välfärdens kvasimarknader. Det kan undersökas i en bredare bemärkelse. Spelar till exempel *motvillig* lydnad en signifikant roll när individer använder sin konsumtion för att försöka ta ansvar för exempelvis personlig hälsa eller kollektiva problem som socialt ansvarstagande, klimatförändringar och ekologisk hållbarhet? Hur spelar olika

inbäddningsmekanismer in i de *möjligheter*, *brister* och *risker* som påverkar konsumenters omfamnande eller bortstötande av ansvar? Aktuella frågor om stress, klimatångest, flygskam och så vidare kan undersökas både som potentiella utfall av och eventuella orsaker till en ”framgångsrik” responsibilisering.

Ofrånkomlig i detta sammanhang är frågan om hur väl anpassad (rustad) den enskilda individen är att ta ett brett ansvar för stora samhällsutmaningar genom de otaliga mikroval som individen hela tiden gör i sin egna lokala konsumtionskontext. Den politiska ekonomins förgrundsgestalt, Adam Smith, hävdade att man på vissa sätt skulle kunna betrakta marknadsekonomin som en osynlig hand, där individer som agerar i egenintresse oanandes bidrar till en större samhällsnytta. Individens uppgift i en sådan politisk ekonomi är tämligen rättfram: att se till det egenintresse hon mer eller mindre har direkt tillgång till i form av självkännedom (för en nyansering av Smiths egen hållning, se Bishop, 1995).

Med responsibilisering kring frågor om social och miljömässig hållbarhet är situationen en annan. Individen förväntas införliva och ta hänsyn till kollektiva förväntningar och utmaningar i sitt agerande på marknaden. Förutom att bättre spegla ekonomiska handlingars sociala inbäddning (jfr. Polanyi, 1944/2001, s. 45-48) aktualiserar responsibilisering frågor om de kognitiva begränsningarna som påverkar individers möjligheter att införliva kollektiva målsättningar. Denna avhandling har visat att egenintresset kan vara svårt nog att agera efter. Hur kan då individen veta att hennes agerande i marknadsekonomin är i samhällets intresse? Frågor om transparens, tillit och informationsasymmetrier har en naturlig plats i detta sammanhang.

I inledningen av avhandlingen hänvisade jag hastigt till forskningen om konsumentansvar kring hållbarhet som en fråga kring ett val mellan två sorters produkter. Indelningen mellan konventionella och hållbara produkter anspelar på en dikotomi som signalerar att de föregående till skillnad från de senare präglas av externaliteter.[72] Detta var naturligtvis en förenkling menad att visa hur forskningen på detta område skiljer sig från det självansvar som marknadsanpassning stimulerar i välfärden. Faktum är att även om forskningen om hållbar och etisk konsumtion tenderar att just handla om ett ”enkelt” konsumtionsval finns det en mängd forskning som syftar till att förstå varför konsumenters positiva inställning till hållbarhet inte förkroppsligas genom deras köpbeteenden (Carrington m.fl., 2014; Park & Lin, 2020). En förklaring som har framhållits är en upplevd oförmåga att effektivt kunna påverka som enskild

[72] Externaliteter är kostnader som hör till framställningen av en vara eller tjänst och som därför bör integreras i marknadspriset men i stället får bäras av en tredje part, ofta samhället.

konsument (Nguyen m.fl., 2019; Park & Lin, 2020). Under förutsättning att de positiva attityderna till hållbarhet är verkliga och inte ett resultat av brister i metod (s.k. *social acceptability bias*) så kan bristen på hållbar konsumtion förstås som en typ av oönskad responsibilisering. Det är inte otänkbart att dessa individer hellre hade sett kollektiva ansträngningar för att reglera marknader effektivt än att tvingas brottas med motstridiga tankar, idéer och val. Försök till responsibilisering kan ha en negativ moraliserande effekt på individer som är osäkra på om de överhuvudtaget kan göra hållbara konsumtionsval (jfr. Shamir, 2008; Giesler & Veresiu, 2014). Här finns potential för en kritiskt orienterad empirisk ansats till hållbar konsumtion.

En tydlig begränsning i studien är att den enbart inkluderar personer som har beviljats assistans. För att skapa förståelse för de mest allvarliga konsekvenserna av responsibiliseringen behöver framtida forskning undersöka vad som händer med dem som får avslag. Altermarks (2020) kritiska granskning av sjukförsäkringen och Försäkringskassans ”avslagsmaskin” kan leda vägen för liknande studier inom assistansområdet

En annan begränsning i studien är det blygsamma antalet brukare som deltog. Här behövs fler studier om marknadsanpassningens responsibiliserande effekter, särskilt för brukare med enbart fysiska funktionsnedsättningar. Denna grupp som är i minoritet i assistanssektorn är sannolikt mer förskonade från problem med bemanning jämfört med andra brukargrupper. Möjligen kan det lösa upp en del av de knutar som annars uppstår men också ge upphov till andra former av ansvarstagande (jfr. Junne & Huber, 2014; Katzman & Kinsella, 2018). Generellt behövs fler liknande studier med fokus på alla tre konsumentgrupper (brukare, anhöriga ställföreträdare, externa ställföreträdare).

I kapitel 2 motiverades valet av assistanssektorn som empiriskt studiefält med dess långtgående marknadsanpassning men med ett påpekande om att frågan kunde undersökas över en rad olika kvasimarknader. Sådana undersökningar måste utgå från de speciella omständigheter som råder i andra marknadsanpassade välfärdssektorer men kan ledas av samma typ av frågor som har guidat denna studie. Vilka krav ställs individer inför och hur påverkar dessa konsumenternas agerande? Dessa är breda frågor som förtjänar mer uppmärksamhet. Kvalifikationsansvaret och dess krav—en tidigare outforskad aspekt av välfärdens kvasimarknader—skulle exempelvis kunna studeras inom äldreomsorgen, där kvalifikationsrelaterat ”ombudsagerande” förekommer (Edebalk & Svensson, 2006). Kvalifikation skulle även kunna studeras i förhållande till vårdval, även om situationen skiljer sig åt. En intressant fråga är om krav på kvalifikation kan stimulera samma typ av reaktion bland individer

som söker vård. Om nekad behandling för fysiska eller psykiska besvär vid offentliga inrättningar (eller andra förvalsalternativ) skulle leda till byte av vårdinrättning, skulle det vara en förklaring till varför vissa patienter intar en konsumentroll. Implikationerna för ansvarsförhållandet mellan individen och det offentliga, avseende såväl folkhälsa som individuell hälsa, kan vara betydelsefulla.

En relaterad fråga är om uttryckt tillfredsställelse hänger samman med det alliansskap som kvalifikationsproceduren kan instifta mellan brukare och anordnare. I Roos (2009) studie noterades att vinstorienterade anordnare fick högre betyg av konsumenterna än sina icke vinstorienterade konkurrenter. Samtidigt framhölls att konsumenter hos vinstorienterade anordnare hade fler beviljade timmar, vilket lades fram som en potentiell förklaring till den rapporterade skillnaden i tillfredsställelse. Med anledning av det utföraransvar som, enligt resultatet av denna avhandling, kan stimuleras av kvalifikationsansvar i assistanssektorn och hur detta ingriper på brukares privata sfär, skulle framtida utvärderingar av tillfredsställelse behöva ta hänsyn till det arbete konsumenterna lägger ner på att få insatsen att fungera och kanske även undersöka det allmänna välbefinnandet. För att undvika socialt önskvärda svar från deltagarna kan olika metoder krävas som frångår typiska utvärderingsenkäter, till exempel att viktig information framkallas genom indirekta frågeställningar (jfr. Sieber, 1973; Heath, 2005; Kelle, 2006). Medan utvärderingar av vårdvalet behöver hitta andra sätt att ta hänsyn till kvalifikationens potentiella påverkan, gäller samma princip för studier av äldreomsorgen som i likhet med assistanssektorn präglas av valfrihetssystem med låg grad av anordnarbyten och hög grad av informellt arbete (Dunér, 2010; Katzin, 2014; Dunér m.fl., 2019).

10.2. Policyimplikationer

Denna avhandling har belyst en process där individer i assistanssektorn responsibiliseras genom att tillskrivas ett stort ansvar för att uppfylla målet om en god assistans. I praktiken skiljer sig dock denna faktiska responsibiliseringsprocess från hur den har motiverats politiskt. Med reservation för studiens begränsningar och behovet av fler studier, har resultatet en rad policyimplikationer. Utan att göra anspråk på *lösningen* är denna diskussion ämnad att visa på några av de implikationer som följer av de frågor som studien har belyst.

10.2.1. Handläggning och juridiskt biträde

I en rapport från 2017 konstaterade Försäkringskassan att en klar majoritet av de som har assistansersättning köper sin assistans av privata anordnare och att timutvecklingen (beviljade assistanstimmar) är något snabbare för dessa personer jämfört med andra assistansberättigade (Försäkringskassan, 2017d). I rapporten hävdas att ”[a]ssistansmarknadens utformning och därmed företagens vinstincitament ger anordnare incitament att överdriva brukares assistansbehov” (ibid, s. 10). Det stämmer såklart att anordnare har ekonomiska incitament att ansöka om fler timmar. Däremot bortser såväl statistiken som rapportförfattarna från det kvalifikationsansvar som i denna avhandling har visat sig ha stor betydelse för valet av anordnare. Att timutvecklingen endast är *något* snabbare för de som redan har en vinstorienterad anordnare döljer det juridiska stödets mycket mer omfattande betydelse för hur assistans erhålls. Detta stöd torde vara en viktig bidragande faktor till den stora rörelsen bland brukare mot vinstorienterade bolag i assistanssektorn. Med detta i åtanke är det inte anordnarnas vinstintresse som i första hand bör belysas, även om det naturligtvis också har betydelse. I första hand bör brukarnas behov av personlig assistans vara den främsta förklaringen till ökningen. Det saknas empiriskt stöd för det implicita påståendet att det är på grund av överdrifter som brukare får mer tid för personlig assistans (Altermark, 2017). Sådana incitament kan med fog kopplas till ekonomiska intressen vilka, det bör sägas, även existerar för kommuner i och med det delade huvudmannaskapet och rådande ekonomistyrningsprinciper.[73] Undersökningen i denna avhandling visar emellertid att juridisk kompetens har blivit en praktisk nödvändighet för att erhålla rättmätigt assistansstöd. De som själva saknar sådan kompetens tvingas vända sig till assistansanordnare. Som framhålls i kapitel 6 talar tillgänglig statistik för att nästan hälften av de som erhåller assistansersättning i dagens läge har varit tvungna att överklaga Försäkringskassans beslut. Många som får avslag överklagar aldrig.

I sin avhandling om rätten till biträde påpekar Wejedal (2017, s. 873-874) det absurda i att det kvalifikationsstöd som brukare erhåller anses utgöra ett tryck på systemet som det inte var utformat för att stå emot (se SOU, 2008: 77, s. 186). I slutändan är det domstolarna som avgör vilka juridiska rättigheter lagstiftarna i praktiken har beslutat om. ”Trycket” innebär alltså att de som har rättigheter får dem tillgodosedda. Om lagstiftarna hade avsett något annat skulle de behöva

[73] Kommunens helhetsansvar ger ekonomiska incitament att överdriva assistansbehovet så att staten tar ett större ansvar för kommuninvånarnas sociala insatser. En skillnad är dock att kommunen inte företräder den enskilde juridiskt på samma sätt som många vinstorienterade anordnare gör men kan likväl biträda personen i kontakt med Försäkringskassan.

omdefiniera vem som ska ha assistans och under vilka villkor. Utan ett omfattande förtydligande av kriterierna för personlig assistans för att undvika godtycklighet och behovet av detaljstyrning, bör inte möjligheten till juridiskt biträde fråntas individer, även om kvalifikationsprocessen tycks skapa inlåsningsmekanismer. Intresset av rättssäkerhet bör inte offras för intresset av en effektivare marknad.

Samtidigt bör inte intresset av juridiskt stöd stå i konflikt med intresset av en god assistans eller bidra till informellt arbete. Ett alternativ som har diskuterats i tidigare utredningar är möjligheten till offentligt finansierat biträde (d.v.s. utöver assistansersättningen), likt vad som gäller för asylsökande under handläggningsprocessen. En sådan möjlighet skulle eventuellt förmildra risken för att den som inte har förmåga att försvara sina intressen sållas bort på grund av den godtycklighet som också tidigare har noterats i handläggningen (Försäkringskassan, 2019a) och samtidigt underminera juridiskt stöd som en konkurrensfaktor i assistanssektorn. Detta skulle troligtvis förmildra många av de inlåsningseffekter som undersökningen har identifierat.

Kommunerna måste också ge bättre stöd än vad studien indikerar att de gör i nuläget. Frågan om huvudmannaskap för assistansersättningen aktualiserades i och med januariavtalet 2018. Om det genomfördes skulle förslaget om ensamt huvudmannaskap för staten kunna göra kommuner mer benägna att följa sin lagstadgade skyldighet att informera om rätten till assistans och bidra med mer stöd än vad de tycks göra i dagsläget.

10.2.2. Anhörigarbete och olika valfriheter

Enligt en statlig rapport (Socialstyrelsen, 2014) förekommer brister med dagens system för assistansberättigade som inte själva kan påtala problem eller uttrycka synpunkter rörande sin assistans. Rapporten påpekar att gällande regler medger att egna arbetsgivare kan anställa anhöriga som ingår i hushållsgemenskapen som personliga assistenter. Detta framhålls som ett problem eftersom det kan leda till inlåsningseffekter för barnen och att familjer blir ekonomiskt beroende av barnens assistansersättning. Enligt rapporten kan detta i förlängningen få till följd att sociala aktiviteter med jämnåriga barn försvåras eller att familjer blir mindre benägna att låta barnen flytta hemifrån med följderna att barns och ungas utveckling och möjligheter till självständighet hämmas.

En sådan risk finns naturligtvis. Resultatet av denna studie talar dock emot sådana farhågor. Det bör beaktas att detta kan ha att göra med studiens begränsningar. Den självselektering som urvalet bygger på innebär sannolikt en

snedfördelning med övervikt av engagerade föräldrar och samhällsmedborgare som är måna om att få ge sin bild av hur vardagen för en förälder till ett barn med funktionsnedsättning ser ut. Personer som utnyttjar sina barn ekonomiskt kan vara mindre benägna att delta i forskningsprojekt, även om de inte nödvändigtvis är helt medvetna om sin exploatering.

Med reservation för detta är det uppenbart att många barns assistans är helt och hållet beroende av insatser från anhöriga, framför allt föräldrarna. Omfattningen på dessa insatser avgörs sällan av föräldrarnas önskemål utan beror på bristfälliga alternativ. Till exempel tog föräldrarna tog på sig ett eget ansvar för bemanning och rekrytering eftersom barnet är utsatt och kräver omsorg från en ansvarsfull och engagerad person. Då förutsättningarna för att anställa sådana personer saknades, arbetade de hellre själva än att nöja sig med ”vem som helst”, vilket syftade på personer som de ansåg skulle utgöra en risk för att de inte var kapabla att utföra jobbet.

De erfarenheter som de gode männen i studien vittnade om ger fog för föräldrarnas riskreducerande ansatser. De gode männen, som ofta överlämnade anställningsförfarandet åt anordnarna, vittnade vid flera tillfällen om grova missförhållanden. Till sakens natur hör att sådana missförhållanden uppmärksammas först av utomstående när de leder till konkreta brister. Även om föräldrar till framför allt hemmavarande barn skulle ha bättre insyn än externa gode män, finns en risk att de skulle vara tvungna att välja mellan att anställa till synes olämpliga personer eller klara sig utan assistans. Möjligheten för föräldrar att vara anhörigassistenter till sina barn tillåter dem att skydda individer som många gånger är extremt utsatta och har ett stort behov av stöd.

Utan att kunna utesluta risken för en intressekonflikt, finns det ingenting i denna undersökning som tyder på att de anhörigas arbete sker i egenintresse. Tvärtom visar studien på enorma självuppoffringar, även om föräldrar som arbetar heltid naturligtvis blir beroende av inkomsten de får. Intrycket är att även oaktat föräldrarnas kvalitetskrav och riskreducerande ansats skulle det vara svårt att bedriva assistans utan anhörigas medverkan. I motsats till att separera dem från deras barns assistans bör föräldrar erbjudas ett mycket mer individanpassat stöd för de insatser de utför.

Ett problem som är relaterat till det föregående är att anhöriga har ett personligt engagemang och därför en svag förhandlingsposition gentemot anordnarna, som de dessutom ofta har ett betydande förtroende för. En informant påpekade att bolag har få ekonomiska incitament att rekrytera, anställa och träna upp externa assistenter när det finns föräldrar som alltid täcker upp och utför assistans. Personalbrist är ett mycket stort problem i sektorn. En konsument som

litar på att det ungefär ser likadant ut överallt är mer benägen att acceptera situationen.

Ett förslag från en annan informant var en sorts föräldrapenning för vårdnadshavare och nära anhöriga som utför assistans. Informanten tanke var att föräldrar kompenseras mer rättvist och får en lön som bättre motsvarar inkomster från ordinarie tjänst. Lösningen skulle medföra ökade incitament för anordnare att mer aktivt rekrytera externa assistenter. För att undvika att föräldrar som arbetar heltid som assistenter skulle drabbas av sänkt lön på grund av höjda generella lönekostnader skulle ett alternativ till detta kunna vara en delad schablon mellan föräldern och anordnaren, där anordnaren ersätts med en mycket liten del av schablonbeloppet medan resten skulle gå direkt till den anhöriga. Risken med dessa upplägg är att de skulle kunna leda till en ökad press på föräldrar som redan är arbetande konsumenter att rekrytera externa assistenter, alternativt att det skulle kunna försvåra för föräldrar som anser att deras barn mår bäst av att ha föräldrar som arbetar med assistans. Frågan om ersättningens utformning och fördelning är komplicerad. Utan att erbjuda någon lösning visar resultatet att den behöver ses över, särskilt gällande det arbete som utförs av familjemedlemmar.

Med anledning av den diskrepans som finns mellan undersökningens resultat och de politiska motiven för ökad marknadsanpassning och införandet av valfrihetsystem, bör beslutsfattare kräva bättre underlag för beslut som fortsätter i samma riktning. Särskilt bör detta beaktas i sektorer där sannolikheten för informellt arbete är hög, på grund av risken för ekonomisk exploatering. En annan faktor som tidigare har pekats ut som en bidragande faktor till diskrepansen mellan intention (eller teori) och utfall är produktkomplexitet. Den personliga budget som assistansersättningen utgör är en faktor som komplicerar konsumentrollen och öppnar upp för rationaliseringar av brister. Personlig budget ställer höga krav på ekonomisk insyn eftersom det som ska ingå i tjänsten regleras direkt mellan konsument och anordnare. Det råder en stor brist på transparens i hur assistansersättningen används. Det råder också brist på kunskap om vad den skulle kunna användas till. Detta gör konsumenter sårbara och ökar risken för att de utför assistans såväl motvilligt som informellt. Frågan om förenklad redovisning och en reglering av vilken information brukare och deras proxys har rätt till bör aktualiseras. Även en ytterligare uppräkning av schablonbeloppets nivå bör diskuteras och en eventuell reglering kring fördelningen av schablonen på de olika kostnadsposterna. I till exempel Storbritannien finns personliga budgetar och personliga assistenter också inom äldreomsorgen. Resultatet av denna avhandling ger skäl till förtänksamhet inför

eventuella framtida reformer inom äldreomsorgen, särskilt med tanke på kvalitetsansvaret som väger tungt på den enskilde.

Ovan argumenterade jag för att vinstintresset i sig inte är den primära orsaken till den ökade koncentrationen av assistanstimmar hos privata anordnare. Vinstintresset är dock inte oproblematiskt under sådana förhållanden som råder i assistanssektorn. Om välfärdskonsumenter har svårt att effektivt införliva en valfrihetslogik riskerar de att bli strukturellt utsatta i ett system där organisationerna drivs av en ekonomisk logik snarare än andra typer av verksamhetslogiker. Spannet sträcker sig från subtil exploatering till rena missförhållanden, där de mest utsatta brukarna saknar medel för att effektivt värna sina egna intressen. Naturligtvis präglas alla typer av verksamheter av både tillkortakommanden som beror på självbelåtenhet, oaktsamhet eller inkompetens och grövre missförhållanden som beror på likgiltighet, utnyttjande, illvilja etc. Frånvaro av vinstintresse är ingen garanti för bättre förhållanden, ibland tvärtom. Där konsumenter har rätt förutsättningar att tillgodose sina intressen genom valfrihet (och protest) är det sannolikt att vinstintresset stimulerar ansträngningar mot ökad kvalitet (Hirschman, 1970/2008). Dessutom finns den mänskliga faktorn ständigt närvarande, i den positiva bemärkelsen av en potential till avvikelse från den dominerande institutionella logiken. I slutändan är dessa konstateranden variationer av en och samma observation, nämligen att vinstintresset innebär en ekonomisk logik som skiljer sig från sociala logiker och att brister i konsumenternas förmåga att effektivt tillämpa en valfrihetslogik riskerar leda till en obalans i servicerelationen, med risk för exploatering. Resultatet av denna studie är en indikation på en betydande obalans inom assistanssektorn såsom den ser ut i dagsläget, vilket gör brukare utsatta för de incitament som vinstintresset skapar.

Avslutningsvis kan det konstateras att avhandlingen ansluter till en rad studier som ger beslutsfattare skäl att fundera kring vilken form av valfrihet som gynnar brukaren och deras anhöriga i inom välfärdssektorn. Det är tydligt att deltagarna i studien efterfrågade inflytande över frågor såsom vem som ska anställas och vilka aktiviteter brukarna har möjlighet att utföra med stöd av assistansersättningens täckning för assistentlön- och assistansomkostnader. En mer preciserad och verkligt individanpassad valfrihet skulle kunna avlasta de som inte önskar att ta ett omfattande ansvar men tvingas till det.

LITTERATURFÖRTECKNING

Adler, N. E., & Snibbe, A. C. (2003). The role of psychosocial processes in explaining the gradient between socioeconomic status and health. *Current Directions in Psychological Science*, *12*(4), 119-123.

Age UK (2020) Personal budgets and direct payments in social care. Factsheet 24. November, 2020. https://www.ageuk.org.uk/search/?q=factsheet+personal+budgets senast besökt 2021-02-10

Alexius, S. (2017). Assigning responsibility for gambling-related harm: scrutinizing processes of direct and indirect consumer responsibilization of gamblers in Sweden. *Addiction Research & Theory*, *25*(6), 462-475.

Allon, F. (2009). The futility of extrapolation: reflections on crisis, continuity and culture in the "Great Recession". *Ephemera: Theory and Politics in Organization*, *9*(4), 369-379.

Allen, K., Needham, C., Hall, K., & Tanner, D. (2019). Participatory research meets validated outcome measures: Tensions in the co-production of social care evaluation. *Social Policy & Administration*, *53*(2), 311-325.

Almqvist, G. (2018) Den enda vägens beteendeekonomi, *Ekonomisk debatt (3)*46, 79-83

Alter Assistans (2020) Två viktiga nyheter, 31 mars 2020. http://www.alterassistans.se/evanemang/2020/3/31/tv-viktiga-nyheter senast besökt 2021-01-28

Altermark, N. (2017). Hur legitimeras socialpolitiska besparingar?. *Socialvetenskaplig tidskrift*, *24*(2).

Altermark, N. (2020). *Avslagsmaskinen: Byråkrati och avhumanisering i svensk sjukförsäkring*. Verbal förlag.

Alvesson, M., & Kärreman, D. (2007). Constructing mystery: Empirical matters in theory development. *Academy of management review*, *32*(4), 1265-1281.

Andersen, D., & Järvinen, M. (2007). Harm reduction–ideals and paradoxes. *Nordic Studies on Alcohol and Drugs*, *24*(3), 235-252.

Anderson, L., Spanjol, J., Jefferies, J. G., Ostrom, A. L., Nations Baker, C., Bone, S. A., ... & Rapp, J. M. (2016). Responsibility and well-being: resource integration under responsibilization in expert services. *Journal of Public Policy & Marketing*, *35*(2), 262-279.

Andersson, K., & Kvist, E. (2015). The neoliberal turn and the marketization of care: The transformation of eldercare in Sweden. *European Journal of Women's Studies*, *22*(3), 274-287.

Andersson, M., Eklund, M., Sandlund, M. and Markström, U., 2016. Freedom of choice or cost efficiency? The implementation of a free-choice market system in community mental health services in Sweden. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 18(2), 129–141

Andersson, T., Eriksson, N., & Müllern, T. (2021). Patients' perceptions of quality in Swedish primary care–a study of differences between private and public ownership. *Journal of Health Organization and Management*.

Anell, A. (2011) Hälso-och sjukvårdstjänster i privat regi. *Konkurrensen konsekvenser. Vad händer med svensk välfärd?* Stockholm: SNS förlag. 181-214.

Ankarloo, D. (2002) Using Karl Polanyi as a stepping stone for a critique of the new institutionalist orthodoxy. In *CRIC* Workshop. October, 2002.

Applbaum, K. (2015). Economic Anthropology. *International Encyclopedia of the Social & Behavioral Sciences*, *2* (7), 12-20

Arbetsmiljöverket (2001) Systematiskt arbetsmiljöarbete. AFS 2001:1.

Arbetsmiljöverket (2002) Personliga assistenters arbetsmiljö. Ett riksövergripande projekt. Rapport 2002:5

Arbetsmiljöverket (2009) Hemtjänst och personlig assistans i en bra arbetsmiljö. ADI 589.

Arbetsmiljöverket (2020) Arbetsmiljön för personliga assistenter. https://www.av.se/halsa-och-sakerhet/omsorg--och-sociala-tjanster/arbetsmiljon-for-personliga-assistenter/ senast besökt 2021-02-10

Arnould, E. J., & Thompson, C. J. (2005). Consumer culture theory (CCT): Twenty years of research. *Journal of consumer research*, *31*(4), 868-882.

Askheim, O. P. (2003a). Empowerment as guidance for professional social work: an act of balancing on a slack rope. *European journal of social work*, *6*(3), 229-240.

Askheim, O. P. (2003b). Personal assistance for people with intellectual impairments: experiences and dilemmas. *Disability & Society*, *18*(3), 325-339.

Askheim, O. P. (2005). Personal assistance—direct payments or alternative public service. Does it matter for the promotion of user control?. *Disability & Society*, *20*(3), 247-260.

Askheim, O. P., Andersen, J., Guldvik, I., & Johansen, V. (2013). Personal assistance: what happens to the arrangement when the number of users increases and new user groups are included?. *Disability & Society*, *28*(3), 353-366.

Askheim, O. P., Bengtsson, H., & Richter Bjelke, B. (2014). Personal assistance in a Scandinavian context: similarities, differences and developmental traits. *Scandinavian Journal of Disability Research*, *16*(sup1), 3-18.

Atkinson, E. (2002). The responsible anarchist: postmodernism and social change. *British Journal of Sociology of Education*, *23*(1), 73-87.

Augoustinos, M. (1999). Ideology, false consciousness and psychology. *Theory & Psychology*, *9*(3), 295-312.

Baglieri, S., Valle, J. W., Connor, D. J., & Gallagher, D. J. (2011). Disability studies in education: The need for a plurality of perspectives on disability. *Remedial and special education*, *32*(4), 267-278.

Baldock, J. (2003). On being a welfare consumer in a consumer society. *Social policy and society*, *2*(1), 65.

Bang, H., & Esmark, A. (2009). Good governance in network society: Reconfiguring the political from politics to policy. *Administrative Theory & Praxis*, *31*(1), 7-37.

Bang, H., & Esmark, A. (2010). Governmentality and the political (system). *Administrative Theory & Praxis*, *32*(2), 262-268.

Baron, S., & Harris, K. (2008). Consumers as resource integrators. *Journal of marketing Management*, *24*(1-2), 113-130.

Barnes, C. (2003). What a difference a decade makes: reflections on doing 'emancipatory'disability research. *Disability & society*, *18*(1), 3-17.

Barnes, C. (2012) The social model of disability: Valuable or irrelevant. *The routledge handbook of disability studies*. London*:* Routledge, 12-29.

Barnett, N. (2003). Local government, new labour and 'active welfare': A case of 'self responsibilisation'?. *Public policy and Administration*, *18*(3), 25-38.

Barron, K. (2001). Autonomy in everyday life, for whom?. *Disability & Society*, *16*(3), 431-447.

Bartlett, W. & Le Grand, J. (1993) The Theory of Quasi-Markets. *Quasi-Markets and Social Policy*, London*:* Macmillan.

Bauman, Z. (1999) *In Search of Politics*, Oxford, Polity Press.

Bauman, Z. (1998) *Work, Consumerism and the New Poor*. Buckingham: Open University Press.

Beck, U. (2006). Living in the world risk society: A Hobhouse Memorial Public Lecture given on Wednesday 15 February 2006 at the London School of Economics. *Economy and society*, *35*(3), 329-345.

Beck, U. (2009) Critical Theory of World Risk Society: A Cosmopolitan Vision. *Constellations 16*(1): 3–21

Beckmann, N. (2013). Responding to medical crises: AIDS treatment, responsibilisation and the logic of choice. *Anthropology & medicine*, *20*(2), 160-174.

Becker, G. S., Ewald, F., & Harcourt, B. E. (2012). 'Becker on Ewald on Foucault on Becker': American Neoliberalism and Michel Foucault's 1979 'Birth of Biopolitics' Lectures. *University of Chicago Institute for Law & Economics Olin Research Paper*, (614).

Beckert, J. (2003) Economic Sociology and Embeddedness: How Shall We Conceptualize Economic Action?. *Journal of Economic Issues*, 37, 769–787.

Beckert, J. (2007) The great transformation of embeddedness. *Karl Polanyi and the New Economic Sociology. Max Planck Institute for the Studies of Societies, Discussion Paper*.

Belk, R (1988) Possessions and the extended self. *Journal of Consumer Research 15*(2), 139–168.

Bennett, J. (2008). They hug hoodies, don't they? Responsibility, irresponsibility and responsibilisation in Conservative crime policy. *The Howard Journal of Criminal Justice*, *47*(5), 451-469.

Besley, T. A., & Peters, M. A. (2019). From State Responsibility for Education and Welfare to Self-Responsibilisation in the Market. In *Teaching, Responsibility, and the Corruption of Youth*, s. 133-142. Brill Sense.

Beudaert, A. (2018). Towards an embodied understanding of consumers with disabilities: insights from the field of disability studies. *Consumption Markets & Culture*, 1-15.

Bevir, M. (1999a). Foucault, power, and institutions. *Political studies*, *47*(2), 345-359.

Bevir, M. (1999b). Foucault and critique: Deploying agency against autonomy. *Political theory*, *27*(1), 65-84.

Bevir, M. (2010). Rethinking governmentality: Towards genealogies of governance. *European Journal of Social Theory*, *13*(4), 423-441.

Bhattacharya, C. B., & Sen, S. (2003). Consumer–company identification: A framework for understanding consumers' relationships with companies. *Journal of marketing*, *67*(2), 76-88.

Biebricher, T. (2011). (Ir-) Responsibilization, genetics and neuroscience. *European Journal of Social Theory*, *14*(4), 469-488.

Biebricher, T., & Vogelmann, F. (2012). Governmentality and State Theory: Reinventing the Reinvented Wheel?. *Theory & Event*, *15*(3).

Bishop, J. D. (1995). Adam Smith's invisible hand argument. *Journal of Business Ethics*, *14*(3), 165-180.

Black, I., & Veloutsou, C. (2017). Working consumers: Co-creation of brand identity, consumer identity and brand community identity. *Journal of business research*, *70*, 416-429.

Blasius, M. (1993). About the Beginning of the Hermeneutics of the Self. *Political Theory*, *21*(2), 198-227.

Blomqvist, P. (2004). The choice revolution: Privatization of Swedish welfare services in the 1990s. *Social policy & administration*, *38*(2), 139-155.

Blomqvist, P., & Rothstein, B. (2000) *Välfärdsstatens nya ansikte: demokrati och marknadsreformer inom den offentliga sektorn*. Agora.

Botti, S., & Iyengar, S. S. (2004). The Psychological Pleasure and Pain of Choosing: When People Prefer Choosing at the Cost of Subsequent Outcome Satisfaction. *Journal of Personality and Social Psychology*, *87*(3), 312-326.

Botti, S., & Iyengar, S. S. (2006). The dark side of choice: When choice impairs social welfare. *Journal of Public Policy & Marketing*, *25*(1), 24-38.

Botti, S., & McGill, A. L. (2006). When choosing is not deciding: The effect of perceived responsibility on satisfaction. *Journal of Consumer Research*, *33*(2), 211-219.

Botti, S., Orfali, K., & Iyengar, S. S. (2009). Tragic choices: Autonomy and emotional responses to medical decisions. *Journal of Consumer Research*, *36*(3), 337-352.

Brennan, C., Traustadóttir, R., Rice, J., & Anderberg, P. (2016). Negotiating independence, choice and autonomy: experiences of parents who coordinate personal assistance on behalf of their adult son or daughter. *Disability & society*, *31*(5), 604-621.

Brisenden, S. (1986). Independent living and the medical model of disability. *Disability, Handicap & Society*, *1*(2), 173-178.

Brisenden, S. (1989). A charter for personal care, *Progress*, 16: 6–8.

Bro, T. (2018) Sveriges bottenplacering i OECD:s rankning används fel. *Läkartidningen* 26 okt 44–45

Brown, B. J., & Baker, S. (2012) *Responsible citizens: Individuals, health, and policy under neoliberalism*. Anthem Press.

Brown, B. (2019). Responsibilization and recovery: shifting responsibilities on the journey through mental health care to social engagement. *Social Theory & Health*, 1-18.

Brown, R. (2004) Consideration of the origin of Herbert Simon's theory of "satisficing" (1933-1947). *Management Decision*, *42*(10) 1240.

Brown, R. C., Maslen, H., & Savulescu, J. (2019). Against Moral Responsibilisation of Health: Prudential Responsibility and Health Promotion. *Public Health Ethics*, *12*(2), 114-129.

Brown W (2006) American nightmare: Neoliberalism, neoconservatism, and de-democratization. *Political Theory* 34(6): 690–714.

Browne, M. N., & Biksacky, L. (2012). The Significance of the Distinction Between Children and Adults for Consumer Protection. *Loy. Consumer L. Rev.*, *25*, 185.

Brownlie, D. (2006). Emancipation, epiphany and resistance: On the underimagined and overdetermined in critical marketing. *Journal of Marketing Management*, *22*(5-6), 505-528.

Buchanan, J. M., & Tullock, G. (1965). *The calculus of consent: Logical foundations of constitutional democracy* (Vol. 100). University of Michigan press.

Burchardt, T., Evans, M., & Holder, H. (2015). Public policy and inequalities of choice and autonomy. *Social Policy & Administration*, *49*(1), 44-67.

Burchell, G. (1991) Peculiar interests: Civil Society and Governing "The System of Natural Liberty". I Burchell, G., Gordon, C., & Miller, P. (red.). *The Foucault effect: Studies in governmentality.* The University of Chicago Press: Chicago.

Burchell, G. (1993). Liberal government and techniques of the self. *Economy and society*, *22*(3), 267-282.

Burchell, G., Gordon, C., & Miller, P. (1991). *The Foucault effect: Studies in governmentality.* The University of Chicago Press: Chicago

Burgin, A. (2012) *The great persuasion: Reinventing free markets since the depression*. Harvard University Press.

Bögenhold, D. (2013). Social network analysis and the sociology of economics: Filling a blind spot with the idea of social embeddedness. *American Journal of Economics and Sociology*, *72*(2), 293-318.

Caldwell, B., & Montes, L. (2015). Friedrich Hayek and his visits to Chile. *The Review of Austrian Economics*, *28*(3), 261-309.

Caldwell, J. (2007). Experiences of families with relatives with intellectual and developmental disabilities in a consumer-directed support program. *Disability & Society*, *22*(6), 549-562.

Caldwell, J., & Heller, T. (2003). Management of respite and personal assistance services in a consumer-directed family support programme. *Journal of Intellectual Disability Research*, *47*(4-5), 352-367.

Caldwell, R. (2007a). Agency and change: Re-evaluating Foucault's legacy. *Organization*, *14*(6), 769-791.

Callon, M. (1998). An essay on framing and overflowing: economic externalities revisited by sociology. *The Sociological Review*, *46*, 244-269.

Callon, M. (2007) *What does it mean to say that economics is performative?.* Do economists make markets? On the performativity of economics, 311-357.

Cangiani, M. (2011). Karl polanyi's institutional theory: Market society and its" disembedded" economy. *Journal of Economic Issues*, *45*(1), 177-198.

Carrington, M. J., Neville, B. A., & Whitwell, G. J. (2014). Lost in translation: Exploring the ethical consumer intention–behavior gap. *Journal of Business Research*, *67*(1), 2759-2767.

Carrington, M. J., Zwick, D., & Neville, B. (2016). The ideology of the ethical consumption gap. *Marketing Theory*, *16*(1), 21-38.

Castel, R. (1991) From dangerousness to risk. I Burchell, G., Gordon, C., & Miller, P. (red.). *The Foucault effect: Studies in governmentality.* The University of Chicago Press: Chicago.

Cate, I. M. T. (2010). Speech, Truth, and Freedom: An Examination of John Stuart Mill's and Justice Oliver Wendel Holmes's Free Speech Defenses. *Yale JL & Human.*, *22*, 35.

Charmaz, K. (2006) *Constructing grounded theory: A practical guide through qualitative analysis*. Sage.

Cheng, S. Y., White, T. B., & Chaplin, L. N. (2012). The effects of self-brand connections on responses to brand failure: A new look at the consumer–brand relationship. *Journal of Consumer Psychology*, *22*(2), 280-288.

Chernev, A., & Chandon, P. (2015a). Calorie estimation biases in consumer choice. I *Leveraging Consumer Psychology for Effective Health Communications: The Obesity Challenge*. Batra, R., Anand, KP, Strecher, VJ, (red), 104-121.

Chernev, A., Böckenholt, U., & Goodman, J. (2015b). Choice overload: A conceptual review and meta-analysis. *Journal of Consumer Psychology*, *25*(2), 333-358.

Christensen, K. (2010). Caring about independent lives. *Disability & Society*, *25*(2), 241-252.

Christensen, K. (2012). Towards sustainable hybrid relationships in cash-for-care systems. *Disability & society*, *27*(3), 399-412.

Christensen, K., Guldvik, I., & Larsson, M. (2014). Active social citizenship: the case of disabled peoples' rights to personal assistance. *Scandinavian Journal of Disability Research*, *16*(sup1), 19-33.

Christensen, K., & Pilling, D. (2019). User participation policies in Norway and England–the case of older people and social care. *Journal of Social Policy*, *48*(1), 43-61.

Christman, J. (2003). Autonomy in moral and political philosophy. *Stanford encyclopedia of philosophy*. https://plato.stanford.edu/entries/autonomy-moral/ senast besökt 2020-03-11

Clark, A. M., DesMeules, M., Luo, W., Duncan, A. S., & Wielgosz, A. (2009). Socioeconomic status and cardiovascular disease: risks and implications for care. *Nature Reviews Cardiology*, *6*(11), 712.

Clark, T. D. (2014). Reclaiming Karl Polanyi, Socialist Intellectual. *Studies in Political Economy*, *94*(1), 61-84.

Clarke, C. (2015). Learning to fail: resilience and the empty promise of financial literacy education. *Consumption Markets & Culture*, *18*(3), 257-276.

Clarke, J. (2004). Dissolving the public realm? The logics and limits of neo-liberalism. *Journal of social policy*, *33*(1), 27-48.

Clarke, J. (2005). New Labour's citizens: activated, empowered, responsibilized, abandoned? *Critical social policy*, *25*(4), 447-463.

Clarke, J. (2006). Consumerism and the remaking of state-citizen relations in the UK. *Analysing social policy: A governmental approach*, *89*.

Clarke, J. (2007). Unsettled connections: Citizens, consumers and the reform of public services. *Journal of Consumer Culture*, *7*(2), 159-178.

Clarke, J. (2008). Governing the local? A response to Kevin Stenson. *Social Work & Society*, *6*(1), 15-20.

Clarke, J., Newman, J., & Westmarland, L. (2007) Creating citizen-consumers? Public service reform and (un) willing selves. I Maasen, S., & Sutter, B. (red). *On Willing Selves: Neoliberal politics and the challenge of neuroscience.* Springer, s. 125-145.

Clarke, S. (2005a). The neoliberal theory of society. *Neoliberalism: A critical reader*, *50*, 59.

Clevnert, U., & Johansson, L. (2007). Personal assistance in Sweden. *Journal of Aging & Social Policy*, *19*(3), 65-80.

Clough, P. T. (2010). The case of sociology: Governmentality and methodology. *Critical Inquiry*, *36*(4), 627-641.

Connolly, W. E. (1985). I. Taylor, Foucault, and otherness. *Political theory*, *13*(3), 365-376.

Corbin, J. M., & Strauss, A. (1990). Grounded theory research: Procedures, canons, and evaluative criteria. *Qualitative sociology*, *13*(1), 3-21.

Cova, B., & Dalli, D. (2009). Working consumers: the next step in marketing theory? *Marketing theory*, *9*(3), 315-339.

Cova, B., Dalli, D., & Zwick, D. (2011). Critical perspectives on consumers' role as 'producers': Broadening the debate on value co-creation in marketing processes. *Marketing Theory*, *11*(3), 231-241.

Cova, B., & Cova, V. (2012). On the road to prosumption: marketing discourse and the development of consumer competencies. *Consumption Markets & Culture*, *15*(2), 149-168.

Cova, B., Pace, S., & Skålén, P. (2015a). Brand volunteering: Value co-creation with unpaid consumers. *Marketing Theory*, *15*(4), 465-485.

Cova, B., Pace, S., & Skålén, P. (2015b). Marketing with working consumers: The case of a carmaker and its brand community. *Organization*, *22*(5), 682-701.

Crawshaw P (2013) Public health policy and the behavioural turn: The case of social marketing. *Critical Social Policy 33*(4): 616-637.

Cui, R., Xin, S., & Li, Z. (2020). Interrogating and redefining the concept of consumer inertia. *Journal of Consumer Behaviour*. 1-11.

Czyżewski, M. (2021). Governmentality without Truth: An Essay on the Role of Foucauldian Thinking in a Post-Truth Society. *Qualitative Sociology Review*, *17*(1), 40-59.

Curran, D. (2013). What is a critical theory of the risk society? A reply to Beck. *The British journal of sociology*, *64*(1), 75-80.

Dagens Arena (2017, februari) Forskare: Lobbyister kidnappar vinstdebatten. 15 feb 2017. https://www.dagensarena.se/innehall/forskare-lobbyister-kidnappar-vinstdebatten/ senast besökt 2021-02-10

Dale, G. (2018). 'Our world was made by nature': constructions of spontaneous order. *Globalizations*, *15*(7), 924-940.

Dalgliesh, B. (2013). Critical history: Foucault after Kant and Nietzsche. *Parrhesia: A Journal of Critical Philosophy*, *18*, 68-84.

Dauter, L. G. (u.å.). Economic sociology. *Encyclopedia Britannica*. https://www.britannica.com/topic/economic-sociology senast besökt 2021-08-30

Davidson, A. I. (2011). In praise of counter-conduct. *History of the Human Sciences*, *24*(4), 25-41.

Davies, I. A., & Gutsche, S. (2016). Consumer motivations for mainstream "ethical" consumption. *European Journal of Marketing 50*(7/8), 1326-1347

Day, R. B. (2002). History, Reason and Hope: A Comparative Study of Kant, Hayek and Habermas. *Humanitas*, *15*(2), 4-24.

Dean, M. (1999) *Governmentality: Power and Rule in Modern Society*. London: SAGE.

Dean, M. (2003). Empire and governmentality. *Distinktion: Scandinavian Journal of Social Theory*, *4*(1), 111-122.

Dean, M. (2014). Rethinking neoliberalism. *Journal of Sociology*, *50*(2), 150-163.

Dean, M., Kıbrıs, Ö., & Masatlioglu, Y. (2017). Limited attention and status quo bias. *Journal of Economic Theory*, *169*, 93-127.

Dehmoobadsharifabadi, A., Singhal, S., & Quinonez, C. (2016). Investigating the "inverse care law" in dental care: A comparative analysis of Canadian jurisdictions. *Canadian Journal of Public Health*, *107*(6), e538-e544.

DeJong, G., Batavia, A. I., & McKnew, L. B. (1992). The independent living model of personal assistance in national long-term-care policy. *Generations: Journal of the American Society on Aging*, *16*(1), 89-95.

Dequech, D. (2003). Cognitive and cultural embeddedness: combining institutional economics and economic sociology. *Journal of Economic Issues*, *37*(2), 461-470.

Dermody, J., Hanmer-Lloyd, S., Koenig-Lewis, N., & Zhao, A. L. (2015). Advancing sustainable consumption in the UK and China: the mediating effect of pro-environmental self-identity. *Journal of Marketing Management*, *31*(13-14), 1472-1502.

Despain, H. (2011). Karl Polanyi's Metacritique of the Liberal Creed: Reading Polanyi's Social Theory in Terms of Dialectical Critical Realism. *Journal of Critical Realism*, *10*(3), 277-302.

Devinney, T. M., Auger, P., Eckhardt, G., & Birtchnell, T. (2006). The other CSR. *Stanford Social Innovation Review*, *4*, 29–37

Dholakia, N., & Dholakia, R. R. (1985) *Choice and Choicelessness in the Paradigm of Marketing*. Changing the course of marketing: Alternative paradigms for widening marketing theory, 2, 173-85.

Dholakia, R. R., Fırat, A. F., & Dholakia, N. (2018). Choice and choicelessness in consumer practice. In *The Routledge Companion to Critical Marketing*, s. 337-352. Routledge.

DiMaggio, P. J., & Powell, W. W. (1983). The iron cage revisited: Institutional isomorphism and collective rationality in organizational fields. *American sociological review*, 147-160.

Donzelot, J. (1991) Pleasure in work. I Burchell, G., Gordon, C., & Miller, P. (red.). *The Foucault effect: Studies in governmentality*. The University of Chicago Press: Chicago.

Drewnowski, A. (2009). Obesity, diets, and social inequalities. *Nutrition Reviews*, *67*(5).

Dudley, J. (2017). Clinical psychology training in Neoliberal times. *The Journal of Critical Psychology, Counselling and Psychotherapy*, *4*, 46-56.

Dunér, A. (2010). Motives, experiences and strategies of next of kin helping older relatives in the Swedish welfare context: a qualitative study. *International Journal of Social Welfare*, *19*(1), 54-62.

Dunér, A., & Olin, E. (2018). Personal assistance from family members as an unwanted situation, an optimal solution or an additional good? The Swedish example. *Disability & Society*, *33*(1), 1-19.

Dunér, A., Bjälkebring, P., & Johansson, B. (2019). Autonomy, Choice and Control for Older Users of Home Care Services: Current Developments in Swedish Eldercare. *Journal of Social Service Research*, *45*(1), 129-141.

Eagle, L., & De Bruin, A. (2001). Advertising restrictions: Protection of the young and the vulnerable?. *International Journal of Advertising and Marketing to Children*, *2*(4).

Echeverri, P., & Skålén, P. (2011). Co-creation and co-destruction: A practice-theory based study of interactive value formation. *Marketing theory*, *11*(3), 351-373.

Eckhardt, G. M., & Dobscha, S. (2019). The consumer experience of responsibilization: the case of Panera Cares. *Journal of Business Ethics*, *159*(3), 651-663.

Edebalk, P. G., & Svensson, M. (2006) Kvalitetskonkurrens och kundval inom kommunal äldreomsorg. *Uppdragsforskningsserie*, *2006*(6). Konkurrensverket.

Edvardsson, B., Kleinaltenkamp, M., Tronvoll, B., McHugh, P., & Windahl, C. (2014). Institutional logics matter when coordinating resource integration. *Marketing Theory*, *14*(3), 291-309.

Egard, H. (2011) *Personlig assistans i praktiken beredskap, initiativ och vänskaplighet*. Socialhögskolan. (doktorsavhandling, Lunds universitet).

Egard, H., & Hedvall, P. O. (2021). ” Tur att jag inte blev omprövad i år”–Samtal om ett villkorat liv med personlig assistans. *Nordisk välfärdsforskning| Nordic Welfare Research*, *6*(01), 20-31.

Ekström, K. M., & Hjort, T. (2009). Hidden consumers in marketing–the neglect of consumers with scarce resources in affluent societies. *Journal of Marketing Management*, *25*(7-8), 697-712.

England, C. (2019). Hegemony, Ideology, Governmentality: Theorizing State Power after Weber. *Spectra*, *7*(1).

Esmark, A. (2018). Limits to liberal government: an alternative history of governmentality. *Administration & Society*, *50*(2), 240-268.

Evans, A (2015) *Don't conflate "neoliberalism" with "neoclassical economics"*. Institute of Economic Affairs, *5 August 2015*

Evans, S. (2010). 'Mother's Boy': David Cameron and Margaret Thatcher. *The British Journal of Politics and International Relations*, *12*(3), 325-343.

Eysenbach, M. L. (1974). Voucher plans, voting models, and the efficiency of local school finance. *Journal of Political Economy*, *82*(4), 863-871.

Ewald, F. (1991) Insurance and risk. I Burchell, G., Gordon, C., & Miller, P. (red.). *The Foucault effect: Studies in governmentality*. The University of Chicago Press: Chicago.

Ferguson, I. (2007). Increasing user choice or privatizing risk? The antinomies of personalization. *British journal of social work*, *37*(3), 387-403.

Festinger, L. (1957) *A theory of cognitive dissonance* (Vol. 2). Stanford university press.

Finansdepartementet (2015) Ett nytt regelverk för offentlig finansieringen av privat utförda välfärdstjänster, Dir. 2015.22

Fischer, R. M. B. (2009). Foucault's Challenges to Critical Theory in Education. *The Routledge International Handbook of Critical Education*, 204.

Fitzsimons, G. J., & Lehmann, D. R. (2004). Reactance to recommendations: When unsolicited advice yields contrary responses. *Marketing Science*, *23*(1), 82-94.

Flyvbjerg, B. (1998). Habermas and Foucault: thinkers for civil society?. *British Journal of Sociology*, 210-233.

Flyvbjerg, B. (2000) *Ideal theory, real rationality: Habermas versus Foucault and Nietzsche*. In Paper for the Political Studies Association's 50th Annual Conference, The Challenges for Democracy in the 21st Century, London School of Economics and Political Science, s. 10-13.

Fornet-Betancourt, R., Becker, H., Gomez-Müller, A., & Gauthier, J. D. (1987). The ethic of care for the self as a practice of freedom: An interview with Michel Foucault on January 20, 1984. *Philosophy & Social Criticism*, *12*(2-3), 112-131.

Forsberg, P. (1993). Valfrihet och välfärd—En diskussion och analys av det liberala valfrihetsbegreppet. *Sociologisk Forskning*, 59-78.

Forssell, A., & Norén, L. (2013). Kunden i kundvalsmodellen. Om konstitueringen av en kund i primärvården. *Scandinavian Journal of Public Administration*, *16*(2), 25-43.

Foster, R. J. (2011) The uses of use value: Marketing, value creation, and the exigencies of consumption work. *Inside marketing: Practices, ideologies, devices, Oxford, Oxford Scholarship*, 42-57.

Fotaki, M. (2006). Choice is yours: A psychodynamic exploration of health policymaking and its consequences for the English National Health Service. *Human relations*, *59*(12), 1711-1744.

Fotaki, M. (2009). Are all consumers the same? Choice in health, social care and education in England and elsewhere. *Public money & management*, *29*(2), 87-94.

Fotaki, M. (2011). Towards developing new partnerships in public services: Users as consumers, citizens and/or co-producers in health and social care in England and Sweden. *Public administration*, *89*(3), 933-955.

Foucault, M. (1978). *The history of sexuality: An introduction*. Pantheon books: New York.

Foucault, M. (1979). Discipline & punish: The birth of the prison, translated by Alan Sheridan. New York: Vintage Books.

Foucault, M. (1980) Truth and Power. I *Power/Knowledge: Selected Interviews and Other Writings, 1972-1977*, Gordon, C. (Ed.), Harvester, Brighton.

Foucault, M. (1982). The subject and Power. *Critical inquiry*, *8*(4), 777-795.

Foucault, M. (1983) ”The Subject and Power”. I Dreyfus, H. & Rabinow, P. (red.) *Michel Foucault: Beyond Structuralism and Hermeneutics*. Chicago: University of Chicago Press.

Foucault, M. (1985) Discourse and truth: The problematization of parrhesia, Ed. J. Pearson. Evanston: Northwestern University.

Foucault, M. (1991a) Governmentality. I Burchell, G., Gordon, C., & Miller, P. (red.). *The Foucault effect: Studies in governmentality.* The University of Chicago Press: Chicago.

Foucault, M. (1991b) Questions of Method. I Burchell, G., Gordon, C., & Miller, P. (red.). *The Foucault effect: Studies in governmentality.* The University of Chicago Press: Chicago.

Foucault, M. (2003) The Birth of Biopolitics, s. 202–7. I Rabinow, P. and Rose, N. (red.) *The Essential Foucault: Selections from Essential Works of Foucault 1954–1984*. London: The New Press.

Foucault, M. (2005) *The hermeneutics of the subject.* New York: Palgrave.

Foucault, M. (2007) *Security, territory, population: Lectures at the Collège de France*, 1977–78. London: Springer.

Foucault, M. (2008) *The Birth of Biopolitics: Lectures at the Collège de France, 1978-79*, Engelsk serie (red. Arnold I., översättn. Burchell, G.). Palgrave Macmillan.

Foucault, M. & Chomsky, N. (1997) Human Nature: justice versus power. I *Arnold I. Davidson (*red.*) Foucault and his Interlocutors* (s. 107-182). Chicago and London: University of Chicago Press.

Foucault, M., Davidson, A. I., & Burchell, G. (2008). *The birth of biopolitics: lectures at the Collège de France, 1978-1979*. London: Springer.

Fox, N. J. (1998). Foucault, Foucauldians and sociology. *British Journal of Sociology*, 415-433.

Frank, P. (2018). Me, my family or the public good? Do inter-role conflicts of consumer–citizens reduce their ethical consumption behaviour?. *International Journal of Consumer Studies*, *42*(3), 306-315.

Fraser, N. (1981). Foucault on modern power: Empirical insights and normative confusions. *Praxis international*, *1*(3), 272-287.

Fraser, N. (2003). From discipline to flexibilization? Rereading Foucault in the shadow of globalization. *Constellations*, *10*(2), 160-171.

Fraser, N. (2014). Can society be commodities all the way down? Post-Polanyian reflections on capitalist crisis. *Economy and Society*, *43*(4), 541-558.

Freeman, M., & Napier, D. (red.). (2009) *Law and Anthropology: Current Legal Issues* (Vol. 12). Oxford University Press.

Frericks, P., & Höppner, J. (2019a). The Turn Toward Self-Responsibility in Current Societies: Differences, Challenges, and Perspectives. *American Behavioral Scientist*, *63*(1).

Frericks, P., & Höppner, J. (2019b). Self-Responsibility Readdressed: Shifts in Financial Responsibility for Social Security Between the Public Realm, the Individual, and the Family in Europe. *American Behavioral Scientist*, *63*(1), 65-84.

Friedman, M. (1962) *Capitalism and freedom*. University of Chicago Press.

Friedman, M. (1970). A Friedman doctrine: The social responsibility of business is to increase its profits. *The New York Times Magazine*, *13*(1970), 32-33.

Friedman, M. & Friedman, R. (1990) *Free to choose: A personal statement*. Houghton Mifflin Harcourt.

Försäkringskassan (2013) Vägledning 2003:6, version 12

Försäkringskassan (2014) Upplevd kvalitet av personlig assistans. Socialförsäkringsrapport 2014:8.

Försäkringskassan (2015) Personlig assistans: föräldraansvaret. Rättslig uppföljning 2015:1.

Försäkringskassan (2017a) Avslag inom assistansersättningen. Socialförsäkringsrapport 2017:8.

Försäkringskassan (2017b) Assistansersättningens utveckling. Socialförsäkringsrapport 2017:4.

Försäkringskassan (2017c) Assistansersättning Omprövning enligt 51 kap. 12 § socialförsäkringsbalken. Rättslig uppföljning 2017:4.

Försäkringskassan (2017d) Försäkringskassans administration av assistansersättningen. PM 2017:2

Försäkringskassan (2018) Försäkringskassans årsredovisning 2018

Försäkringskassan (2019a) Vägledning 2003:6, version 25

Försäkringskassan (2019b) Försäkringskassans årsredovisning 2019

Försäkringskassan (2020a) Vägledning 2003:6, version 27

Försäkringskassan (2020b) Översyn av insatser enligt LSS och assistansersättningen (2018:88). Remissyttrande.

Försäkringskassan (u.å.-a.) Assistansersättning för vuxna. https://www.forsakringskassan.se/privatpers/funktionsnedsattning/assistansersattning senast besökt 2020-11-02

Försäkringskassan (u.å.-b) Assistansersättning för barn. https://www.forsakringskassan.se/privatpers/foralder/om_ditt_barn_har_en_funktionsnedsattning/assistansersattning senast besökt 2020-12-28

Gabe, J., Harley, K., & Calnan, M. (2015). Healthcare choice: Discourses, perceptions, experiences and practices. *Current Sociology*, *63*(5), 623-635.

Gabriel, Y., Korczynski, M., & Rieder, K. (2015). Organizations and their consumers: Bridging work and consumption. *Organization*, *22*(5), 629-643.

Galvagno, M., & Dalli, D. (2014). Theory of value co-creation: a systematic literature review. *Managing Service Quality*, *24*(6), 643-683.

Gane, N. (2012). The governmentalities of neoliberalism: panopticism, post-panopticism and beyond. *The Sociological Review*, *60*(4), 611-634.

Garrett, P. M. (2019). Revisiting 'The Birth of Biopolitics': Foucault's Account of Neoliberalism and the Remaking of Social Policy. *Journal of Social Policy*, *48*(3), 469-487.

Garud, R., Hardy, C., & Maguire, S. (2007). Institutional entrepreneurship as embedded agency: An introduction to the special issue. *Organization Studies*, *28*(7), 957-969.

Gershon, I. (2011) Neoliberal agency. I Gershon, I., Cohen, A. J., Ho, K., Sanders, T., Sykes, K., Wright, S., & Gershon, I. (red). Neoliberal agency (s. 537-555). *Current Anthropology*, *52*(4).

Gibson, B. E., Brooks, D., DeMatteo, D., & King, A. (2009). Consumer-directed personal assistance and 'care': perspectives of workers and ventilator users. *Disability & Society*, *24*(3), 317-330.

Giesler, M., & Veresiu, E. (2014). Creating the responsible consumer: Moralistic governance regimes and consumer subjectivity. *Journal of Consumer Research*, *41*(3), 840-857.

Giddens, A. (1999). Risk and responsibility. *The modern law review*, *62*(1), 1-10.

Giertz, L. (2012) *Erkännande, makt och möten: en studie av inflytande och självbestämmande med LSS* (doktorsavhandling, Linnaeus University Press).

Gilbert, N. (2002) *Transformation of the welfare state: The silent surrender of public responsibility*. Oxford University Press, USA.

Glaser, B., & Strauss, A. (1967) *The Discovery of Grounded Theory* Chicago: Aldine.

Glaze, S., & Richardson, B. (2017). Poor choice? Smith, Hayek and the moral economy of food consumption. *Economy and Society*, *46*(1), 128-151.

Glendinning, C. (2008). Increasing choice and control for older and disabled people: a critical review of new developments in England. *Social Policy & Administration*, *42*(5), 451-469.

Goethals, G. R. (1992). Dissonance and self-justification. *Psychological Inquiry*, *3*(4), 327-329.

Gordon, C. (1991) Governmental rationality - an introduction. I Burchell, G., Gordon, C., & Miller, P. (red.). *The Foucault effect: Studies in governmentality.* The University of Chicago Press: Chicago

Goswami, S. (2014). Michel Foucault: Structures of truth and power. *European Journal of Philosophical Research*, (1), 8-20.

Graby, S. D. (2018) *Personal assistance: the challenge of autonomy* (doctoral dissertation, University of Leeds).

Graebner, C., & Ghorbani, A. (2019) Defining institutions-A review and a synthesis. *ICAE Working Papers*, (89).

Graham, K. (2015). Cash payments in context:(self-) regulation in the new social relations of assistance. *Disability & Society*, *30*(4), 597-613.

Granovetter, M. (1985). Economic action and social structure: The problem of embeddedness. *American journal of sociology*, *91*(3), 481-510.

Granovetter, M. (1988) The sociological and economic approaches to labor market analysis. I *Industries, firms, and jobs*, s. 187-216. Springer, Boston, MA.

Granovetter, M. (2005) The Impact of Social Structure on Economic Outcomes. *Journal of Economic Perspectives* 19(1): 33–50

Grocott, C. (2015). Compromising liberty: Friedrich Hayek's The road to serfdom in practice. *Economy and society*, *44*(1), 140-164.

Grune-Yanoff, T. (2012) Paradoxes of Rational Choice Theory. In *Handbook of risk theory: epistemology, decision theory, ethics and social implications of risk*, s. 499-516. Springer.

Guizzo, D., & Vigo de Lima, I. (2017). Polanyi and Foucault on the issue of market in classical political economy: Complementary approaches to the radical theory of social control. *Review of Radical Political Economics*, *49*(1), 100-113.

Guldvik, I., Christensen, K., & Larsson, M. (2014). Towards solidarity: working relations in personal assistance. *Scandinavian Journal of Disability Research*, *16*(sup1), 48-61.

Gummesson, E., Mele, C., Polese, F., Nenonen, S., & Storbacka, K. (2010). Business model design: conceptualizing networked value co-creation. *International Journal of Quality and Service Sciences*.

Gustafsson, R. Å. (1995). Valfrihet och konkurrens som medel att förbättra den offentliga sektorn. *Sociologisk Forskning*, 43-60.

Gustafsson, J. E., Sörlin, S., & Vlachos, J. (2016) *Policyidéer för svensk skola* (Forskningsrapport). Stockholm: SNS Förlag.

Habermas, J. (2018). *The philosophical discourse of modernity: Twelve lectures*. John Wiley & Sons. (Originalet publicerat 1987)

Hacking, I. (2004). Between Michel Foucault and Erving Goffman: between discourse in the abstract and face-to-face interaction. *Economy and society*, *33*(3), 277-302.

Hájek, M., Šrám, K., Kolomoiets, M., & Cuker, I. (2020). Uneasy Neoliberal Governance in a Low-Trust Society: Barriers to Responsibilisation in the Czech Republic. *Sociological Research Online*, *25*(2), 201-218.

Hardin, C. (2014). Finding the 'neo'in neoliberalism. *Cultural Studies*, *28*(2), 199-221.

Hart, J. T. (1971). The inverse care law. *The Lancet*, *297*(7696), 405-412.

Hartman, L. (red.) (2011) *Konkurrensens konsekvenser: Vad händer med svensk välfärd?* Stockholm: SNS Förlag.

Harvey, D. (2005) *A brief history of neoliberalism*. Oxford University Press, USA.

Hartzell-Nichols, L. (2012) Intergenerational risks. *Handbook of Risk Theory: Epistemology, Decision Theory, Ethics, and Social Implications of Risk*, 931-60.

Haushofer, J., & Fehr, E. (2014). On the psychology of poverty. *Science*, *344*(6186), 862-867.

Heath, A., Fisher, S., & Smith, S. (2005). The globalization of public opinion research. *Annu. Rev. Polit. Sci.*, *8*, 297-333.

Heidenreich, M. (2012). The social embeddedness of multinational companies: a literature review. *Socio-Economic Review*, *10*(3), 549-579.

Heikkinen, S., Silvonen, J., & Simola, H. (1999). Technologies of Truth: peeling Foucault's triangular onion. *Discourse: studies in the cultural politics of education*, *20*(1), 141-157.

Heller, K. J. (1996). Power, subjectification and resistance in Foucault. *SubStance*, *25*(1), 78-110.

Herman, E. S., & Chomsky, N. (2010) *Manufacturing consent: The political economy of the mass media*. Random House. (Originalet publicerat 1988)

HFD (2018:13) Målnummer 1057-17

HFD (2020) ref. 7, domsnytt 2020:003

Hilpert, M., Brockmeier, K., Dordel, S., Koch, B., Weiß, V., Ferrari, N., ... & Graf, C. (2017). Sociocultural influence on obesity and lifestyle in children: A study of daily activities, leisure time behavior, motor skills, and weight status. *Obesity Facts*, *10*(3), 168-178.

Hirschman, A. O. (1982). Rival interpretations of market society: Civilizing, destructive, or feeble?. *Journal of economic literature*, *20*(4), 1463-1484.

Hirschman, A. O. (2008) *Sorti eller protest: en fråga om lojalitet*. Lund: Arkiv Förlag. (Originalet publicerat 1970)

Hjalmarson, I., & Wånell, S. E. (2013) Valfrihetens LOV. *En studie om vad Lagen om valfrihet betyder för den som har hemtjänst, för kommunen och för anordnarna.* Stockholm: Stockholms läns Äldrecentrum.

Hjort, T., & Panican, A. (2014). Navigating the market of welfare services: The choice of upper secondary school in Sweden. *Nordic Journal of Social Research*, *5*.

Hobson, K. (2004). Sustainable consumption in the United Kingdom: The "responsible" consumer and government at "arm's length". *The Journal of Environment & Development*, *13*(2), 121-139.

Hobson, K. (2010). Beyond the Control Society: Realist Governmentality and the Analysis of" Good Governance". *Administrative Theory & Praxis*, *32*(2), 252-261.

Hodgson, G. M. (2006). What are institutions?. *Journal of economic issues*, *40*(1), 1-25.

Hohnen, P., & Hjort, T. (2009). 'Citizens as Consumers': A Discussion of New Emergent Forms of Marginalisation in the Nordic Welfare States. *European Journal of Social Security*, *11*(3), 271-290.

Holt, D. B. (2002). Why do brands cause trouble? A dialectical theory of consumer culture and branding. *Journal of consumer research*, *29*(1), 70-90.

Howard, N. (2020) Organizing for the Future Beyond the Coronacrisis: A UK Perspective. *Bath Papers in International Development and Wellbeing, no. 62*, Centre for Development Studies, University of Bath.

Howell, A. (2015). Resilience as enhancement: Governmentality and political economy beyond 'responsibilisation'. *Politics*, *35*(1), 67-71.

Huff, R. (2021). Governmentality. *Encyclopædia Britannica*. https://academic-eb-com.ezproxy.ub.gu.se/levels/collegiate/article/governmentality/600931#article-contributors senast besökt 2021-06-07

Hutchison, J., & Holdsworth, J. (2019). What choice? Risk and responsibilisation in cardiovascular health policy. *Health*, 1363459319886106.

Hysing, E. (2021). Responsibilization: The case of road safety governance. *Regulation & Governance*, *15*(2), 356-369.

Iglesias, O., Markovic, S., Bagherzadeh, M., & Singh, J. J. (2020). Co-creation: A key link between corporate social responsibility, customer trust, and customer loyalty. *Journal of Business Ethics*, *163*(1), 151-166.

ISF (2014) Kommunernas kostnader för assistansverksamhet. Rapport 2014:23.

ISF (2017) Assistansmarknaden - Lönsamhet och konkurrensförhållanden. Rapport 2017:16.

IVO (u.å.) Frekvenstillsyn. https://www.ivo.se/tillsyn/frekvenstillsyn/ senast besökt 2021-02-10

Iyengar, S. S., & Lepper, M. R. (2000). When choice is demotivating: Can one desire too much of a good thing?. *Journal of personality and social psychology*, *79*(6), 995.

Janlöv, N. (2013). Vem har vårdvalet gynnat? En jämförande studie mellan tre landsting före och efter vårdvalets införande i primärvården. Myndigheten för vårdanalys.

Jenhaug, L. & Askheim, O.P. (2018). Empowering Parents as Co-producers: Personal Assistance for Families with Disabled Children. *Scandinavian Journal of Disability Research*, 20(1), 266–276

Jeppssoon Grassman, E., Whitaker, A., & Larsson, A. T. (2009). Family as failure? The role of informal help-givers to disabled people in Sweden. *Scandinavian Journal of Disability Research*, *11*(1), 35-49.

Jessop, B. (2011). Metagovernance. *The SAGE handbook of governance*, s. 106-124. Bevir, M. (Ed.), London, England: Sage.

Jobling, H. (2016). What counts as 'counter-conduct'? A governmental analysis of resistance in the face of compulsory community care. *Social Policy Review 28: Analysis and Debate in Social Policy, 2016*, 147.

Jones, D. S. (2014) *Masters of the Universe: Hayek, Friedman, and the Birth of Neoliberal Politics-Updated Edition*. Princeton University Press.

Joseph, J. (2004). Foucault and reality. *Capital & Class*, *28*(1), 143-165.

Joseph, J. (2010). The limits of governmentality: Social theory and the international. *European journal of international relations*, *16*(2), 223-246.

Juhila, K., Raitakari, S., & Hall, C. (2016) *Responsibilisation at the margins of welfare services*. London: Routledge.

Jung, T. (2010). Citizens, co-producers, customers, clients, captives? A critical review of consumerism and public services. *Public Management Review*, *12*(3), 439-446.

Junne, J., & Huber, C. (2014). The risk of users' choice: exploring the case of direct payments in German social care. *Health, Risk & Society*, *16*(7-8), 631-648.

Kadirov, D., Varey, R. J., & Wolfenden, S. (2016). Investigating chrematistics in marketing systems: a research framework. *Journal of Macromarketing*, *36*(1), 54-67.

Kahneman, D. & Tversky, A. (1979). Prospect theory: an analysis of decision under risk. *Econometrica*, *47*(2), 263-291.

Kahneman, D., & Tversky, A. (1982). The psychology of preferences. *Scientific American*, *246*(1), 160-173.

Kahneman, D., Knetsch, J. L., & Thaler, R. H. (1991). Anomalies: The endowment effect, loss aversion, and status quo bias. *Journal of Economic perspectives*, *5*(1), 193-206.

Kaplan, D. (1968). The formal-substantive controversy in economic anthropology: reflections on its wider implications. *Southwestern Journal of Anthropology*, *24*(3), 228-251.

Kastberg, G. (2010) *Vad vet vi egentligen om kundval? En kunskapsöversikt*, Stockholm: Sveriges kommuner och landsting.

Kastberg, G. (2011) Valfrihet–internationell utblick. *KFi rapport*, (113).

Katzin, M. (2014). Valfrihet i stället för jämlikhet–förändrade målsättningar för äldreomsorgspolitiken?. *Socialvetenskaplig tidskrift*, *21*(3-4), 310-328.

Katzin, M. (2016) Freedom of choice over equality as objective for the swedish welfare state? The latest debate on choice in education. *Privatization, Vulnerability, and Social Responsibility: A Comparative Perspective*, 163.

Katzman, E. R., & Kinsella, E. A. (2018). 'It's like having another job': the invisible work of self-managing attendant services. *Disability & Society*, *33*(9), 1436-1459

Kemshall, H. (2002). Effective practice in probation: An example of 'advanced liberal' responsibilisation?. *The Howard Journal of Criminal Justice*, *41*(1), 41-58.

Kemshall, H. (2010). Risk rationalities in contemporary social work policy and practice. *British Journal of Social Work*, *40*(4), 1247-1262.

Kendall, S., & Cameron, A. (2014). Personalisation of adult social care: self-directed support and the choice and control agenda. *British Journal of Learning Disabilities*, *42*(4), 264-271.

Kerr, D. (1999). Beheading the king and enthroning the market: A critique of Foucauldian governmentality. *Science & Society*, 173-202.

Kessl, F., & Kutscher, N. (2008). Rationalities, Practices, and Resistance in Post-Welfarism. A Comment on Kevin Stenson. *Social Work & Society*, *6*(1), 26-35.

Kitayama, S., Chua, H. F., Tompson, S., & Han, S. (2013). Neural mechanisms of dissonance: An fMRI investigation of choice justification. *Neuroimage*, *69*, 206-212.

Kjeldgaard, D. (2018) Karl Polanyi: Whence the Marketing Mind?. In *Canonical Authors in Consumption Theory*, s. 34-39. Routledge.

Kjellberg, H., & Helgesson, C. F. (2007). On the nature of markets and their practices. *Marketing theory*, *7*(2), 137-162.

Knight, C. G., Tobin, S. J., & Hornsey, M. J. (2014). From fighting the system to embracing it: Control loss promotes system justification among those high in psychological reactance. *Journal of Experimental Social Psychology*, *54*, 139-146.

Knudsen, S. G., & Triantafillou, P. (2020). Lifestylisation of the social: The government of diabetes care in Denmark. *Health (united Kingdom)*, 1-9.

Kokkoris, M. D., & Kühnen, U. (2015). You are (not only) what you choose: A self-expression account of post-choice dissonance. *Motivation and Emotion*, *39*(1), 34-48.

Kopalle, P. K., & Lehmann, D. R. (2006). Setting quality expectations when entering a market: What should the promise be?. *Marketing Science*, *25*(1), 8-24.

Korczynski, M. (2000). The political economy of trust. *Journal of Management Studies*, *37*(1), 0022-2380.

Krippner, G. R. (2001). The elusive market: Embeddedness and the paradigm of economic sociology. *Theory and society*, *30*(6), 775-810.

Krippner, G., Granovetter, M., Block, F., Biggart, N., Beamish, T., Hsing, Y., ... & Burawoy, M. (2004). Polanyi symposium: a conversation on embeddedness. *Socio-economic review*, *2*(1), 109-135.

Kröger, T. (2009). Care research and disability studies: Nothing in common?. *Critical Social Policy*, *29*(3), 398-420.

Laamanen, M., & Skålén, P. (2015). Collective–conflictual value co-creation: A strategic action field approach. *Marketing Theory*, *15*(3), 381-400.

Lapidus, J. (2021, mars) Granska miljonerna i ADHD-branschen. *Expressen*, 30 mars 2021.

Larson, L.T. and Stone, D. (2015) Governing Health Care Through Free choice: Neoliberal Reforms in Denmark and the United states. *Journal of Health Politics, Policy and Law* 40 (5), (October): 941-970.

Larsson, E. (2007) Foucault über alles? Kritiska kommentarer i anknytning till studier i Michel Foucaults anda. *Att rätt förfoga över tingen: Historiska studier av styrning och maktutövning*. Uppsala universitet.

Laud, G. (2015) *The Role of Embeddedness for Resource Integration and Value Co-creation in Service Systems* (Doctoral dissertation, RMIT University).

Laud, G., Karpen, I. O., Mulye, R., & Rahman, K. (2015). The role of embeddedness for resource integration: Complementing SD logic research through a social capital perspective. *Marketing Theory*, *15*(4), 509-543.

Leece, J. (2004). Money talks, but what does it say? Direct payments and the commodification of care. *Practice*, *16*(3), 211-221.

Leece, J., & Peace, S. (2010). Developing new understandings of independence and autonomy in the personalised relationship. *British Journal of Social Work*, *40*(6), 1847-1865.

Le Grand, J. (1991). Quasi-markets and social policy. *The economic journal*, *101*(408), 1256-1267.

Le Grand, J. (2009) *The other invisible hand: Delivering public services through choice and competition*. Princeton University Press.

Le Grand, J., & Bartlett, W. (1993) Quasi-markets and social policy: the way forward?. In *Quasi-markets and social policy*, s. 202-220. Palgrave Macmillan, London.

Le Grand, J., & New, B. (2015) *Government paternalism: nanny state or helpful friend?*. Princeton University Press.

Lemke, T. (2001). 'The birth of bio-politics': Michel Foucault's lecture at the Collège de France on neo-liberal governmentality. *Economy and society*, *30*(2), 190-207.

Lemke, T. (2002). Foucault, governmentality, and critique. *Rethinking marxism*, *14*(3), 49-64.

Lemke, T. (2003). Comment on Nancy Fraser: Rereading Foucault in the shadow of globalization. *Constellations*, *10*(2), 172-179.

Lemke, T. (2007). An indigestible meal? Foucault, governmentality and state theory. *Distinktion: Scandinavian Journal of Social Theory*, *8*(2), 43-64.

Lemke, T. (2011). Critique and experience in Foucault. *Theory, Culture & Society*, *28*(4), 26-48.

Lentzos, F., & Rose, N. (2009). Governing insecurity: contingency planning, protection, resilience. *Economy and society*, *38*(2), 230-254.

Leonard, T. C. (2008). Richard H. Thaler, Cass R. Sunstein, Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness. *Constitutional Political Economy*, *19*(4), 356-360.

Lewin, B. (1998) Funktionshinder och medborgarskap. Tillkomst och innebörd av de två rättighetslagarna omsorgslagen och LSS. Diss. Socialmedicinsk tidskrifts skriftserie nr 55.

Lewis, J., & West, A. (2014). Re-shaping social care services for older people in England: policy development and the problem of achieving 'good care'. *Journal of Social Policy*, *43*(1), 1-18.

Li, T. M. (2007). Governmentality. *Anthropologica*, *49*(2), 275-281.

Lie, J. (1991). On Karl Polanyi. *Sociological Perspectives*, *34*(2).

Liebenberg, L., Ungar, M., & Ikeda, J. (2015). Neo-liberalism and responsibilisation in the discourse of social service workers. *The British Journal of Social Work*, *45*(3), 1006-1021.

Linderyd, A., Ardin, A., & Rickne, J. (2012) *Välfärd bortom staten och kapitalet*. Stockholm: Sektor 3 Tankesmedjan.

Lister, R., Holden, C., Kilkey, M., & Ramia, G. (2011). The age of responsibility: social policy and citizenship in the early 21st century. *Social policy review*, *23*, 63-84.

Lodziak, C. (2000). On explaining consumption. *Capital & Class*, *24*(3), 111-133.

Lorenz, W. (2017) Responsibilisation at the margins of welfare services, Review, *Nordic Social Work Research, 7*(3), 260-262

Luban, D. (2017). The Elusive Karl Polanyi. *Dissent*, *64*(2), 68-78.

Luchs, M. G., Phipps, M., & Hill, T. (2015). Exploring consumer responsibility for sustainable consumption. *Journal of Marketing Management*, *31*(13-14), 1449-1471.

Lüddemann, D. (2016) Political economy, subjectivity and agency: A materialistic governmentality study of microfinances. In *Negotiating normativity*, s. 207-223. Springer, Cham.

Löwenheim, O. (2007). The responsibility to responsibilize: Foreign offices and the issuing of travel warnings. *International Political Sociology*, *1*(3), 203-221.

Magness, P., & Surprenant, C. W. (2019). School Vouchers, Segregation, and Consumer Sovereignty. *Journal of School Choice*, *13*(3), 410-434

Marmot, M. (2018). An inverse care law for our time. *BMJ: British Medical Journal (Online)*, *362*.

Martin, G., Bushfield, S., Siebert, S., & Howieson, B. (2020). Changing logics in healthcare and their effects on the identity motives and identity work of doctors. *Organization Studies*, 0170840619895871.

Marzilli Ericson, K. M. (2014). Consumer inertia and firm pricing in the Medicare Part D prescription drug insurance exchange. *American Economic Journal: Economic Policy*, *6*(1), 38-64.

McColl-Kennedy, J. R., Hogan, S. J., Witell, L., & Snyder, H. (2017). Cocreative customer practices: Effects of health care customer value cocreation practices on well-being. *Journal of Business Research*, *70*, 55-66.

McKee, K. (2009). Post-Foucauldian governmentality: What does it offer critical social policy analysis?. *Critical social policy*, *29*(3), 465-486.

McLeod, J. (2017). Reframing responsibility in an era of responsibilisation: Education, feminist ethics. *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, *38*(1), 43-56.

McShane, L., & Sabadoz, C. (2015). Rethinking the concept of consumer empowerment: recognizing consumers as citizens. *International journal of consumer studies*, *39*(5), 544-551.

Metcalf, S. (2017). Neoliberalism: the idea that swallowed the world. *The Guardian*, *18*.

Midgley, J. (2016). Perspectives on responsibility in practice as revealed through food provisioning offers for rough sleepers. *Critical Social Policy*, *36*(4), 610-629.

Millar, J. (2019). Self-responsibility and activation for lone mothers in the United Kingdom. *American behavioral scientist*, *63*(1), 85-99.

Miller, P. & Rose, N. (1990). Governing Economic Life. *Economy and Society*, 19 (1), 1-31.

Mirowski, P. (2009) Defining neoliberalism. *The road from Mont Pèlerin: The making of the neoliberal thought collective*, 417-450.

Mirowski, P. (2013). The Great Persuasion: Reinventing Free Markets since the Depression (review). *Business History Review*, *87*(4), 800-802.

Mladenov, T., Owens, J., & Cribb, A. (2015). Personalisation in disability services and healthcare: A critical comparative analysis. *Critical Social Policy*, *35*(3), 307-326.

Moberg, L. (2017) *Marketization in Swedish Eldercare: Implications for Users, Professionals, and the State* (doktorsavhandling, Acta Universitatis Upsaliensis).

Moffatt, S., Higgs, P., Rummery, K., & Jones, I. R. (2012). Choice, consumerism and devolution: growing old in the welfare state (s) of Scotland, Wales and England. *Ageing & Society*, *32*(5), 725-746.

Moisander, J., Markkula, A., & Eräranta, K. (2010). Construction of consumer choice in the market: challenges for environmental policy. *International Journal of Consumer Studies*, *34*(1), 73-79.

Mol, A. (2008) *The logic of care: Health and the problem of patient choice*. Routledge.

Molterer, K., Hoyer, P., & Steyaert, C. (2020). A practical ethics of care: Tinkering with different 'goods' in residential nursing homes. *Journal of business ethics*, *165*(1), 95-111.

Moor, L. (2011) Neoliberal experiments: Social marketing and the governance of populations. In *Inside Marketing: Practices, Ideologies, Devices*, Oxford university Press, 299-319.

Morris, J. (2004). Independent living and community care: a disempowering framework. *Disability & Society*, *19*(5), 427-442.

Morse, J. M. (2005). Evolving trends in qualitative research: advances in mixed-method design. *Qualitative Health Research*, *15*(5), 583-585.

Moser, S., & Kleinhückelkotten, S. (2018). Good intents, but low impacts: diverging importance of motivational and socioeconomic determinants explaining pro-environmental behavior, energy use, and carbon footprint. *Environment and Behavior*, *50*(6), 626-656.

Müller, S., & Walter, H. (2010). Reviewing autonomy: Implications of the neurosciences and the free will debate for the principle of respect for the patient's autonomy. *Cambridge Quarterly of Healthcare Ethics*, *19*(2), 205-217.

Mulligan, T. M. (1990). Justifying moral initiative by business, with rejoinders to Bill Shaw and Richard Nunan. *Journal of Business Ethics*, *9*(2), 93-103.

Möller, T (1996) *Brukare och klienter i välfärdsstaten: om missnöje och påverkansmöjligheter inom barn-och äldreomsorg*. Stockholm: Publicia.

Needham, C. (2007) *The reform of public services under New Labour: narratives of consumerism*. Springer.

Nguyen, H. V., Nguyen, C. H., & Hoang, T. T. B. (2019). Green consumption: Closing the intention-behavior gap. *Sustainable Development*, *27*(1), 118-129.

Nielsen, C. R. (2013) Foucault and Subjectivities. In *Foucault, Douglass, Fanon, and Scotus in Dialogue*, s. 17-43. Palgrave Macmillan, New York.

Neurath, C. & Almgren, J. (2014) *De svenska riskkapitalisterna: En berättelse om makt, pengar och hemligheter*. Nordstedts.

Newheiser, D. (2016). Foucault, Gary Becker and the critique of neoliberalism. *Theory, Culture & Society*, *33*(5), 3-21.

Newton, T. (1998). Theorizing subjectivity in organizations: The failure of Foucauldian studies?. *Organization studies*, *19*(3), 415-447.

Nilsson, L. (2018) Svenska folket om välfärdsstatens omstrukturering. Göteborg: SOM-institutet, Göteborgs universitet.

Nord, T. (2018) *Arbete som rättighet eller skyldighet: Föreställningar om arbetsmarknadsfrånvaro i välfärdsstaten* (doktorsavhandling, Karlstads universitet).

Noonan-gunning, S. E. (2019). Social Implications of Weight Bias Internalisation: Parents' Ultimate Responsibility as Consent, Social Division and Resistance'. *Frontiers in psychology*, *10*, 2321.

Norén, L. (2001) Staten och de nya offentliga marknaderna. *Kommunal ekonomi och politik, 5*(2), s. 31-50

Norén, L., & Ranerup, A. (2019) Guides and an overflow of choices. In *Overwhelmed by overflows?* Lund University Press.

Norris, C. (1994) What is enlightenment? Kant according to Foucault. *The Cambridge Companion to Foucault*, 159-196.

Odysseos, L., Death, C., & Malmvig, H. (2016). Interrogating Michel Foucault's counter-conduct: theorising the subjects and practices of resistance in global politics. *Global Society*, *30*(2), 151-156.

Olin, E., & Dunér, A. (2016). A matter of love and labour? Parents working as personal assistants for their adult disabled children. *Nordic Social Work Research*, *6*(1), 38-52.

Olin, E., & Dunér, A. (2019). Careful assistance? Personal assistance within the family as hybridization of modern welfare policy and traditional family care. *Alter*, *13*(2), 113-125.

Olofsson, G. (2012) Inledning till Den stora omdaningen. En modern klassiker och dess aktualitet. Ur Polanyi, K. (2012). *Den stora omdaningen.* Lund: Arkiv. (Originalet publicerat 1944)

Olsson, I., Flygare, K., & Roll-Pettersson, L. (2012). 'Stöd och belastning—föräldrars erfarenheter av personlig assistans till barn med autism och utvecklingsstörning'. *Barn*, *4*, *25*, *40*.

O'Mahoney, J., Vincent, S., & Harley, B. (2018). Realist studies of oppression, emancipation and resistance. *Organization*, *25*(5), 575-584.

O'Malley, P. (2009). "Uncertainty makes us free". Liberalism, risk and individual security. *Behemoth-A Journal on Civilisation*, *2*(3), 24-38.

O'Malley, P. (2010). Resilient subjects: Uncertainty, warfare and liberalism. *Economy and Society*, *39*(4), 488-509.

O'Malley, P. (2012) *Risk, uncertainty and government*. Routledge.

O'Malley, P. (2013). Responsibilization. *The SAGE dictionary of policing*, 277-279. https://sk.sagepub.com/reference/the-sage-dictionary-of-policing/n111.xml senast besökt 2021-02-10

O'Malley, P., Weir, L., & Shearing, C. (1997). Governmentality, criticism, politics. *Economy and society*, *26*(4), 501-517.

O'Rourke, G. (2016). Older People, Personalisation and Self: an alternative to the consumerist paradigm in social care. *Ageing & Society*, *36*(5), 1008-1030.

Osborne, S. P., & McLaughlin, K. (2005) The new public management in context. In *New public management*, s. 19-26. Routledge.

Ostry, J. D., Loungani, P.& Farceri, D. (2016) Neoliberalism: Oversold? *Finance & Development*, 53 (2)

Owens, J., Mladenov, T., & Cribb, A. (2017). What justice, what autonomy? The ethical constraints upon personalisation. *Ethics and Social Welfare*, *11*(1), 3-18.

Palumbo, A., & Scott, A. (2017) *Remaking market society: a critique of social theory and political economy in neoliberal times*. Taylor & Francis.

Park, H. J., & Lin, L. M. (2020). Exploring attitude–behavior gap in sustainable consumption: Comparison of recycled and upcycled fashion products. *Journal of Business Research*, *117*, 623-628.

Patton, P. (1989). Taylor and Foucault on Power and Freedom. *Political Studies*, *37*(2), 260-276.

Pearson, C. (2000). Money talks? Competing discourses in the implementation of direct payments. *Critical Social Policy*, *20*(4), 459-477.

Pearson, C. (2004). Keeping the cash under control: what's the problem with direct payments in Scotland?. *Disability & Society*, *19*(1), 3-14.

Peck, J. (2008). Remaking laissez-faire. *Progress in Human Geography*, *32*(1), 3-43.

Peeters, R. (2019). Manufacturing responsibility: The governmentality of behavioural power in social policies. *Social Policy and Society*, *18*(1), 51-65.

Pell, J. P., Hart, J. T., Pell, A. C., Norrie, J., Ford, I., & Cobbe, S. M. (2000). Effect of socioeconomic deprivation on waiting time for cardiac surgery: retrospective cohort study Commentary: Three decades of the inverse care law. *Bmj*, *320*(7226), 15-19.

Penz, O., & Sauer, B. (2020). Neoliberal technologies of social protection: affects and policy implementation. *Critical Policy Studies*, *14*(3), 339-357.

Peck, J. (2016) Polanyian pathways: A review of The Power of Market Fundamentalism: Karl Polanyi's Critique by Fred Block and Margaret R. Somers and For a New West: Essays, 1919–1958 by Karl Polanyi; edited by Giorgio Resta and Mariavittoria Catanzariti. *Economic geography*, *92*(2), 226-233.

Perry, C., & Jensen, O. (2001) Approaches to combining induction and deduction in one research study. In *Conference of the Australian and New Zealand Marketing Academy, Auckland, New Zealand*, December, 2001.

Perryman, J., Maguire, M., Braun, A., & Ball, S. (2018). Surveillance, governmentality and moving the goalposts: The influence of Ofsted on the work of schools in a post-panoptic era. *British journal of educational studies*, *66*(2), 145-163.

Persky, J. (1993). Retrospectives: consumer sovereignty. *Journal of Economic Perspectives*, *7*(1), 183-191.

Petersen, O. H., & Hjelmar, U. (2014). Marketization of welfare services in Scandinavia: A review of Swedish and Danish experiences. *Scandinavian Journal of Public Administration*, *17*(4), 3-20.

Peters, M. A. (2017). From state responsibility for education and welfare to self-responsibilisation in the market. *Discourse: Studies in the Cultural Politics of Education*, *38*(1), 138-145.

Polanyi, K. (1947). Our obsolete market economy. Civilization Must Find a New Thought Pattern". *Commentary*, *4*, 109.

Polanyi, K. (1977) The economistic fallacy. *Review (Fernand Braudel Center)*, 9-18.

Polanyi, K. (1992) The economy as instituted process. I Granovetter, M. & Swedberg, R. (red.) *The sociology of economic life* (s. 29-51). Westview Press, Boulder,. (Originalet publicerat 1957)

Polanyi, K. (2001) *The great transformation*. Boston: Beacon Press. (Originalet publicerat 1944)

Polanyi, K. (2012) *Den stora omdaningen.* Lund: Arkiv. (Originalet publicerat 1944)

Polites, G. L., & Karahanna, E. (2012). Shackled to the status quo: The inhibiting effects of incumbent system habit, switching costs, and inertia on new system acceptance. *MIS quarterly*, 21-42.

Porter, T. & Shakespeare, T. (2019). Disabled employers and personal assistants: a qualitative study of trouble in direct payment relationships. *Work, Employment and Society*.

Powell, M., Greener, I., Szmigin, I., Doheny, S., & Mills, N. (2010). Broadening the focus of public service consumerism. *Public Management Review*, *12*(3), 323-339.

Prahalad, C. K., & Ramaswamy, V. (2004). Co-creation experiences: The next practice in value creation. *Journal of interactive marketing*, *18*(3), 5-14.

Priestley, M. (1998). Discourse and resistance in care assessment: integrated living and community care. *The British Journal of Social Work*, *28*(5), 659-673.

Premfors, R. (1991). The 'Swedish model'and public sector reform. *West European Politics*, *14*(3), 83-95.

Prop. 1992/93:159 Om stöd och service till vissa funktionshindrade

Prop. 1992/93: 230 Valfrihet i skolan

Prop. 2007/08:61 Kostnader för personlig assistans

Prop. 2009/10:176 Personlig assistans och andra insatser – åtgärder för ökad kvalitet och trygghet

Prop. 2016/17:180 En modern och rättssäker förvaltning – ny förvaltningslag

Psykologiguiden (2020) Choice overload. https://www.psykologiguiden.se/psykologilexikon/?Lookup=choice%20overload senast besökt 2020-11-05

Purcal, C., Fisher, K. R., & Laragy, C. (2014). Analysing choice in Australian individual funding disability policies. *Australian Journal of Public Administration*, *73*(1), 88-102.

Pyykkönen, M. (2015). Liberalism, governmentality and counter-conduct; an introduction to Foucauldian analytics of liberal civil society notions. *Foucault Studies*, 8-35.

Pyysiäinen, J., Halpin, D., & Guilfoyle, A. (2017). Neoliberal governance and 'responsibilization'of agents: reassessing the mechanisms of responsibility-shift in neoliberal discursive environments. *Distinktion: Journal of Social Theory*, *18*(2), 215-235.

Quazi, A., Amran, A., & Nejati, M. (2016). Conceptualizing and measuring consumer social responsibility: A neglected aspect of consumer research. *International journal of consumer studies*, *40*(1), 48-56.

Raitakari, S., & Günther, K. (2016) Clients Accounting for the Responsible Self in Interviews. In *Responsibilisation at the Margins of Welfare Services*, 83.

Raitakari, S., Juhila, K., & Räsänen, J. M. (2019). Responsibilisation, social work and inclusive social security in Finland. *European Journal of Social Work*, *22*(2), 264-276.

Ramaswamy, V., & Ozcan, K. (2018). What is co-creation? An interactional creation framework and its implications for value creation. *Journal of Business Research*, *84*, 196-205.

Ranerup, A., & Norén, L. (2015). How are citizens' public service choices supported in quasi-markets?. *International Journal of Information Management*, *35*(5), 527-537.

Rapp, C. A., Shera, W., & Kisthardt, W. (1993). Research strategies for consumer empowerment of people with severe mental illness. *Social Work*, *38*(6), 727-735

Ratzka, A. (1996a) STIL-modellen—vägen til oberoende. *Om brukerstyrt personlig assistanse*, *1*(1), 13-19.

Ratzka, A. (1996b). Introduction to direct payments for personal assistance. https://www.independentliving.org/docs4/directpay.html senast besökt 2020-10-03

Reinhart, C. M., Reinhart, V. R., & Rogoff, K. S. (2012). Public debt overhangs: advanced-economy episodes since 1800. *Journal of Economic Perspectives*, *26*(3), 69-86.

Reininger, T., & Castro-Serrano, B. (2021). Poverty and human capital in Chile: The processes of subjectivation in conditional cash transfer programs. *Critical Social Policy*, *41*(2), 229-248.

Renedo, A., & Marston, C. (2015). Developing patient-centred care: an ethnographic study of patient perceptions and influence on quality improvement. *BMC health services research*, *15*(1), 122.

Richards, D. A. (1981). Rights and autonomy. *Ethics*, *92*(1), 3-20.

Rieder, K., & Voß, G. G. (2010). The working customer–an emerging new type of consumer. *Psychology of Everyday Activity*, *3*(2), 2-10.

Rieder, K., & Voβ, G. G. (2013) The Working Customer—A Fundamental Change in Service Work. I Dunkel, W., & Kleemann, F. (Eds.). (2013). *Customers at work: New perspectives on interactive service work* (s. 177-196). Springer.

Riksrevisionen (2004) Personlig assistans till funktionshindrade. 2004:7

Ritzer, G., & Jurgenson, N. (2010). Production, consumption, prosumption: The nature of capitalism in the age of the digital 'prosumer'. *Journal of consumer culture*, *10*(1), 13-36

Ritzer, G., Dean, P., & Jurgenson, N. (2012). The coming of age of the prosumer. *American behavioral scientist*, *56*(4), 379-398.

Rodrigues, J. (2004). Endogenous preferences and embeddedness: a reappraisal of Karl Polanyi. *Journal of Economic Issues*, *38*(1), 189-200.

Rodrigues, R. (2014) *The role of relationships in the choices of older users of cash for care in England* (doctoral dissertation, University of York).

Rodrigues, R. (2019). Caring relationships and their role in users' choices: a study of users of Direct Payments in England. *Ageing & Society*, 1-21.

Rodrigues, R. & Glendinning, C. (2015). Choice, competition and care: Developments in English social care and the impacts on providers and older users of home care services. *Social Policy & Administration*, *49*(5), 649–664.

Roos, J. M. (2009) *Quality of personal assistance: Shaped by governments, markets and corporations*. (doktorsavhandling, Göteborgs universitet).

Roos, J. M. (2016) Organisationsformens betydelse för kvaliteten i personlig assistans. *CFK-rapport* 2016:3, Göteborgs universitet.

Roos, J. M. (2018) Minskad nöjdhet med vårdcentraler efter lagen om valfrihetssystem. *Rapport*. Göteborgs universitet: SOM-institutet.

Rose, N. (1990) *Governing the soul: The shaping of the private self*. Taylor & Frances/Routledge.

Rose, N. (1999) *Powers of freedom: Reframing political thought*. Cambridge university press.

Rose, N., & Miller, P. (1992). Political power beyond the state: Problematics of government. *British journal of sociology*, 173-205.

Rose, N. (2017). Still 'like birds on the wire'? Freedom after neoliberalism. *Economy and Society*, *46*(3-4), 303-323.

Rose, N., O'Malley, P., & Valverde, M. (2006). Governmentality. *Annu. Rev. Law Soc. Sci.*, *2*, 83-104.

Rose, N., & Lentzos, F. (2017) Making us resilient: Responsible citizens for uncertain times. I Trnka & Trundle (red.) *Competing Responsibilities: The Politics and Ethics of Contemporary Life*. Duke university press

Rouse, J. (2005). 4 Power/Knowledge. *The Cambridge Companion to Foucault*, 95.

Rozin, P., & Royzman, E. B. (2001). Negativity bias, negativity dominance, and contagion. *Personality and social psychology review*, *5*(4), 296-320.

Sadan, E. (1997) Developing a Theory of Empowerment, Empowerment and Community Planning. *Theory and Practice of People–Focused Social Solutions, Hameuchad Publishers,* Tel Aviv.

Samuelson, W., & Zeckhauser, R. (1988). Status quo bias in decision making. *Journal of risk and uncertainty*, *1*(1), 7-59.

Saob (2020) ”Ansvar”. Spalt A 1818 band 2, 1900. https://www.saob.se/artikel/?seek=ansvar&pz=1 senast besökt 2020-09-29

Saob (2020a) ”Institution”. Spalt I 872 band 12, 1933. http://www.saob.se/artikel/?unik=I_0679-0209.AP3B senast besökt 2020-11-17

Schmidt, A. (2013). Embeddedness. *Encyclopedia Britannica* https://www.britannica.com/topic/embeddedness senast besökt 2021-02-10

Schram, S. F. (2018) Neoliberalizing the welfare state: marketizing social policy/disciplining clients. I *The SAGE handbook of neoliberalism*, 308-322.

Schwartz, B., & Ward, A. (2004). Doing better but feeling worse: The paradox of choice. *Positive psychology in practice*, 86-104.

Schwarzkopf, S. (2011). The consumer as ‘‘voter’’, ‘‘judge’’, and ‘‘jury’’: Historical origins and political consequences of a marketing myth. *Journal of Macromarketing*, *31*(1), 8-18.

Schwarzkopf, S., Kravets, O., Maclaran, P., Miles, S., & Venkatesh, A. (2018) Consumer-citizens: Markets, marketing and the making of ‘choice’. *The SAGE handbook of consumer culture*, 435-452.

Scott, A., & Weiskopf, R. (2008) Organizing Freedom and Constraint Within the ‘Neo-Liberal’Regime of Choice. *The SAGE Handbook of Organizational Behavior: Volume Two: Macro Approaches*, *2*, 68.

Scourfield, P. (2005). Implementing the Community Care (Direct Payments) Act: will the supply of personal assistants meet the demand and at what price?. *Journal of Social Policy*, *34*(3), 469-488.

Scourfield, P. (2007). Are there reasons to be worried about the ‘caretelization’ of residential care? *Critical Social Policy*, *27*(2), 155-180.

Sen, A. (1993) Markets and freedoms: achievements and limitations of the market mechanism in promoting individual freedoms. *Oxford Economic Papers*, 519-541.

Shakespeare, T., Porter, T., & Stöckl, A. (2017) *Personal Assistance Relationships: Power, ethics and emotions*. Report on ESRC Project ES/L007894/1. University of East Anglia

Shakespeare, T., Stöckl, A., & Porter, T. (2018). Metaphors to work by: the meaning of personal assistance in England. *International Journal of Care and Caring*, *2*(2), 165-179.

Shamir, R. (2008). The Age of Responsibilization: On Market-Embedded Morality. *Economy and Society*, 37, 1-19.

Shankar, A., Cherrier, H., & Canniford, R. (2006). Consumer empowerment: a Foucauldian interpretation. *European Journal of Marketing*, *40*(9-10), 1013-1030.

Shaw, M., & Dorling, D. (2004). Who cares in England and Wales? The positive care law: cross-sectional study. *Br J Gen Pract*, *54*(509), 899-903.

Sheehan, D., & Dommer, S. L. (2020). Saving Your Self: How Identity Relevance Influences Product Usage. *Journal of Consumer Research*, *46*(6), 1076-1092.

Shestack, J. J. (2017) The philosophic foundations of human rights. I *Human Rights*, s. 3-36. Routledge.

Shore, C. (2017) Audit culture and the politics of responsibility: Beyond neoliberal responsibilization? I Trnka & Trundle (red.) *Competing responsibilities: the politics and ethics of contemporary life*. Duke university press

Short, N. (2018). Market/society: mapping conceptions of power, ideology and subjectivity in Polanyi, Hayek, Foucault, Lukács. *Globalizations*, *15*(7), 941-955.

Sieber, S. D. (1973). The integration of fieldwork and survey methods. *American journal of sociology*, *78*(6), 1335-1359.

Siltaoja, M., Malin, V., & Pyykkönen, M. (2015). 'We are all responsible now': Governmentality and responsibilized subjects in corporate social responsibility. *Management Learning*, *46*(4), 444-460.

Simon, H. (1957) A behavioral model of rational choice. In *Models of man, social and rational: Mathematical essays on rational human behavior in a social setting*, 241-260.

Simons, J. (2013) Power, resistance, and freedom. I Falzon, C., O'Leary, T., & Sawicki, J. (red.) *A companion to Foucault* (s. 299-319). Malden, MA: Wiley-Blackwell.

Simpson, Z. (2012). The truths we tell ourselves: Foucault on parrhesia. *Foucault Studies*, *13*, 99-115.

SKL (2017) Yttrande: Välfärdsutredningens slutbetänkande Kvalitet i välfärden (SOU 2017:38)

SKR (2020) Valfrihetssystem inom hälso- och sjukvård. 24 juni 2020. https://skr.se/demokratiledningstyrning/driftformervalfrihet/valfrihetssystemochersattningsmodeller/halsoochsjukvard.1759.html senast besökt 2021-02-10

Slasberg, C., & Beresford, P. (2016). The false narrative about personal budgets in England: smoke and mirrors?. *Disability & Society*, *31*(8), 1132-1137.

Socialdepartementet (2016) Regleringsbrev för budgetåret 2016 avseende Försäkringskassan. https://www.esv.se/statsliggaren/regleringsbrev/?RBID=17015 senast besökt 2021-09-01

Socialdepartementet (2017) Kommunens informationsskyldighet enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Promemoria 2017-12-20 S2017/07480/FST

Socialdepartementet (2020) Utbetalning av ersättning för personlig assistans endast vid tillstånd. Promemoria. 2020-12-23S2020/09872

Socialstyrelsen (2007) Personlig assistans som yrke. Artikelnr 2007-123-24

Socialstyrelsen (2014) Barn med personlig assistans Möjligheter till utveckling, självständighet och delaktighet. 2014-1-2

Solér, C. (2017) *Stress, affluence and sustainable consumption*. Routledge.

Soll, R., Demediuk, P., & Eriksson-Zetterquist, U. (2015) *Sökande efter framtidens välfärdsmodeller–forskningsprogram och fallet med Australien*. Högskolan i Borås: Centrum i Välfärdsstudier

Soneryd, L., & Uggla, Y. (2015). Green governmentality and responsibilization: new forms of governance and responses to 'consumer responsibility'. *Environmental Politics*, *24*(6), 913-931.

Soron, D. (2010). Sustainability, self-identity and the sociology of consumption. *Sustainable development*, *18*(3), 172-181.

SOU (2005:100) På den assistansberättigades uppdrag. God kvalitet i personlig assistans - ändamålsenlig användning av assistansersättning. Stockholm: Socialdepartementet

SOU (2008:77) Möjlighet att leva som andra. Ny lag om stöd och service till vissa personer med funktionsnedsättning. Stockholm: Socialdepartementet

SOU (2018:88) Översyn av insatser enligt LSS och assistansersättningen. Stockholm: Socialdepartmentet.

Spandler, H. (2004). Friend or foe? Towards a critical assessment of direct payments. *Critical Social Policy*, *24*(2), 187-209.

Springer, S., Birch, K., & MacLeavy, J. (2016) An introduction to neoliberalism. In *Handbook of neoliberalism*, s. 29-42. Routledge.

Stainton, T., & Boyce, S. (2004). ‘I have got my life back’: users’ experience of direct payments. *Disability & Society*, *19*(5), 443-454.

Steele, G. R. (2005). Psychology, social evolution and liberalism: a Hayekian trinity. *Review of Political Economy*, *17*(4), 571-586)

Stenson, K. (2008). Governing the local: Sovereignty, social governance and community safety. *Social Work & Society*, *6*(1), 2-14.

Stern, M., Clonan, S., Jaffee, L., & Lee, A. (2015). The normative limits of choice: Charter schools, disability studies, and questions of inclusion. *Educational Policy*, *29*(3), 448-477.

Stewart E. & Roy A.D. (2014) Subjectification. I Teo, T. (red.) *Encyclopedia of Critical Psychology*. Springer, New York, NY. https://doi.org/10.1007/978-1-4614-5583-7_358 senast besökt 2020-06-02

Strandberg, U. (2013) Marknadisering av förvaltningen–medborgarskapets nya skepnader i det tidiga 2000-talet. *När förvaltning blir business*, 1.

Strauss, A., & Corbin, J. (1998) *Basics of qualitative research techniques*. Thousand Oaks, CA: Sage publications.

Sturgeon, D. (2017) *A case study of consumerism in healthcare: users and staff in two minor injury units* (doctoral dissertation, Canterbury Christ Church University).

Sunstein, C. R. (2015). Nudges do not undermine human agency. *Journal of Consumer Policy*, *38*(3), 207-210.

Svallfors, S., & Tyllström, A. (2017). Lobbying for profits: private companies and the privatization of the welfare state in Sweden. *Institute for Futures Studies working paper*.

Svallfors, S., & Tyllström, A. (2019). Resilient privatization: the puzzling case of for-profit welfare providers in Sweden. *Socio-Economic Review*, *17*(3), 745-765.

Svanborg-Sjövall, K. (2014). Privatising the Swedish welfare state. *Economic affairs*, *34*(2), 181-192.

Svensson, S., Johansson, D., & Ossowicki, M. (2018) Personlig assistans: Analys av en kvasimarknad och dess brottslighet. Socialdepartementet, S2018/00301/FST

Sweeney, J. C., Hausknecht, D., & Soutar, G. N. (2000). Cognitive dissonance after purchase: A multidimensional scale. *Psychology & Marketing*, *17*(5), 369-385.

Szebehely, M. (2011) Insatser för äldre och funktionshindrade i privat regi. I Hartman, L. (red). Konkurrensens konsekvenser. *Vad händer med svensk välfärd?* SNS förlag, Stockholm.

Szebehely, M. (2014). Anhörigomsorg, förvärvsarbete och försörjning. I *Lönsamt arbete – familjeansvarets fördelning och konsekvenser*. SOU 2014:28.

Tadajewski, M. (2010). Towards a history of critical marketing studies. *Journal of Marketing Management*, *26* (9-10), 773-824.

Tadajewski, M. (2018) Critical reflections on the marketing concept and consumer sovereignty. I *The Routledge companion to critical marketing studies* (196-224). *London: Routledge*.

Tadajewski, M., Chelekis, J., DeBerry-Spence, B., Figueiredo, B., Kravets, O., Nuttavuthisit, K., ... & Moisander, J. (2014). The discourses of marketing and development: towards 'critical transformative marketing research'. *Journal of Marketing Management*, *30* (17-18), 1728-1771.

Taylor, C. (1984). Foucault on freedom and truth. *Political theory*, *12*(2), 152-183.

Taylor, C. (1985). II. Connolly, Foucault, and Truth. *Political Theory*, *13*(3), 377-385.

Taylor, C. (1989). Taylor and Foucault on Power and Freedom: a Reply. *Political Studies*, *37*(2), 277-281.

Taylor, D. (2003). Practicing politics with Foucault and Kant: Toward a critical life. *Philosophy & social criticism*, *29*(3), 259-280.

Teghtsoonian, K. (2009). Depression and mental health in neoliberal times: A critical analysis of policy and discourse. *Social science & medicine*, *69*(1), 28-35.

Thaler, R. H., & Johnson, E. J. (1990). Gambling with the house money and trying to break even: The effects of prior outcomes on risky choice. *Management science*, *36*(6), 643-660.

Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2003). Libertarian paternalism. *American economic review*, *93*(2), 175-179.

Thaler, R. H., & Sunstein, C. R. (2009) *Nudge: Improving decisions about health, wealth, and happiness*. Penguin.

Thaler, R. H., Sunstein, C. R., & Balz, J. P. (2013). Choice architecture. *The behavioral foundations of public policy*, 428-439.

Thompson, C. J., & Kumar, A. (2018). Beyond consumer responsibilization: Slow Food's actually existing neoliberalism. *Journal of Consumer Culture*, 1469540518818632.

Toth, F. (2010). Healthcare policies over the last 20 years: Reforms and counter-reforms. *Health Policy*, *95*(1), 82-89.

Traynor, M. (2003). A brief history of empowerment: response to discussion with Julianne Cheek. *Primary Health Care Research & Development*, *4*(2), 129-136.

Triantafillou, P. (2004). Addressing network governance through the concepts of governmentality and normalization. *Administrative Theory & Praxis*, *26*(4), 489-508.

Trnka (2017) Reciprocal responsibilities: Struggles over (new and old) social contracts, environmental pollution, and childhood asthma in the Czech Republic. I Trnka & Trundle (red.) *Competing responsibilities: The ethics and politics of contemporary life*. Duke university press.

Trnka, S., & Trundle, C. (2014) Competing responsibilities: Moving beyond neoliberal responsibilisation. In *Anthropological Forum 24*(2), 136-153. Routledge.

Trnka, S. & Trundle, C. (2017) Competing responsibilities: Reckoning personal responsibility, care for the other, and the social contract in contemporary life. I Trnka, S., & Trundle, C. (red.) *Competing responsibilities: The ethics and politics of contemporary life*. Duke University Press.

Tversky, A., & Kahneman, D. (1992). Advances in prospect theory: Cumulative representation of uncertainty. *Journal of Risk and uncertainty*, *5*(4), 297-323.

Udo Kelle (2006) Combining qualitative and quantitative methods in research practice: purposes and advantages, *Qualitative Research in Psychology*, *3*:4, 293-311 (Socially desirable answers)

Ungerson, C. (1999). Personal assistants and disabled people: An examination of a hybrid form of work and care. *Work, Employment and Society*, *13*(4), 583-600.

Ungerson, C. (2002) Care as a commodity. *Bytheway, B. Bacigalupo, V. Bornat, J. Johnson, J. and Spurr, S.(eds), Understanding Care, Welfare and Community*, 351-361.

Unsgaard, O. F., & Werne, K. (2014) *Den stora omvandlingen. En granskning av välfärdsmarknaden*. Stockholm: Leopard förlag.

Vallier, K. (2016). On the inevitability of nudging. *Geo. JL & Pub. Pol'y*, *14*, 817.

Van de Poel, I., & Nihlén Fahlquist, J. (2012) Risk and Responsibility. *Handbook of Risk Theory: Epistemology, Decision Theory, Ethics, and Social Implications of Risk*.

Van Horn, R., & Mirowski, P. (2009) The rise of the Chicago School of Economics and the birth of neoliberalism. *The Road from Mont Pelerin: The Making of the Neoliberal Thought Collective.* Harvard University Press: Boston, MA, 149-163.

Van Krieken, R. (1990). The organization of the soul: Elias and Foucault on discipline and the self. *European Journal of Sociology*, *31*(2), 353-371.

Van Zelst, M., Mannak, R., & Oerlemans, L. (2017) *With whom do firms form ties? A meta-analysis on the influence of embeddedness and proximity on inter-organizational tie formation* (No. 3akbn). Center for Open Science.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2004). Evolving to a new dominant logic for marketing. *Journal of marketing*, *68*(1), 1-17.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2010). From repeat patronage to value co-creation in service ecosystems: a transcending conceptualization of relationship. *Journal of Business Market Management*, *4*(4), 169-179.

Vargo, S. L., & Lusch, R. F. (2016). Institutions and axioms: an extension and update of service-dominant logic. *Journal of the Academy of marketing Science*, *44*(1), 5-23.

Varman, R., & Costa, J. A. (2008). Embedded markets, communities, and the invisible hand of social norms. *Journal of Macromarketing*, *28*(2), 141-156.

Vasvári, T. (2015). Risk, risk perception, risk management–a review of the literature. *Public Finance Quarterly*, *60*(1), 29-48.

Veresiu, E., & Giesler, M. (2018). Beyond acculturation: multiculturalism and the institutional shaping of an ethnic consumer subject. *Journal of Consumer Research*, *45*(3), 553-570.

Vlachos, J. (2019) Trust-based evaluation in a market-oriented school system. I Dahlstedt, M., & Fejes, A. (red.) *Neoliberalism and market forces in education: Lessons from Sweden* (s. 212-230). Routledge.

Vogel, S. K. (2018) *Freer markets, more rules: Regulatory reform in advanced industrial countries*. Cornell University Press.

Von Granitz, H. (2014). Upplevd kvalitet av personlig assistans: En litteraturöversikt över upplevd kvalitet i personlig assistans enligt studier över utfall under LSS reformens 20 år. Försäkringskassan.

Wagstaff, A. (2002) Poverty and health sector inequalities. *Bulletin of the world health organization*, *80*, 97-105.

Warde, A. (1994). Consumption, identity-formation and uncertainty. *Sociology*, *28*(4), 877-898.

Watson, N. (2019) Agency, Structure and Emancipatory Research. In *Routledge Handbook of Disability Studies*.

Wejedal, S. (2017) *Rätten till biträde–Om biträdeskostnaders hantering vid svenska domstolar* (doktorsavhandling, Göteborgs universitet).

Wells, V. K., Ponting, C. A., & Peattie, K. (2011). Behaviour and climate change: Consumer perceptions of responsibility. *Journal of Marketing Management*, *27*(7-8), 808-833.

Welsh, M. (2014). Resilience and responsibility: governing uncertainty in a complex world. *The Geographical Journal*, *180*(1), 15-26.

Wilde, B., Larsson, G., Larsson, G. & Starrin, B. (1995) *Patienten värderar vården – en vägledning till frågeformuläret KUPP. Kvalitet ur patientens perspektiv*. FoU-rapport 1996:45. Stockholm: Grafiska gruppen.

Wilkin, P. (1999) Chomsky and Foucault on human nature and politics: an essential difference?. *Social theory and Practice*, *25*(2), 177-210.

Williamson, O. E. (1973). Markets and hierarchies: some elementary considerations. *The American economic review*, *63*(2), 316-325.

Winblad, U., Isaksson, D., & Bergman, P. (2012). Effekter av valfrihet inom hälso-coh sjukvård: en kartläggning av kunskapsläget. Myndigheten för vårdanalys.

Winblad, U. & Blomqvist, P. (2013) 'Kundvalsmodeller i äldreomsorgen – kan de äldre välja?' Ur *När förvaltning blir business.* Linköping: Linköping University Electronic Press, s. 57–74.

Wong, J. (2003). Can power produce knowledge?: Reconsidering the relationship of power to knowledge. *The Southern journal of philosophy*, *41*(1), 105-123.

Woolham, J. G., Norrie, C. M., Samsi, K., & Manthorpe, J. (2019) Roles, responsibilities, and relationships: hearing the voices of Personal Assistants and Directly Employed Care Workers. *King's College London, NIHR Policy Research Unit in Health and Social Care Workforce, The Policy Institute, London*

Zafirovski, M. (2018). Economics as a Multi-Paradigmatic Science: the 'Best Kept Secret'of Irrational Choice. *The American Sociologist*, *49*(1), 37-63.

Zafirovski, M. (2019). Economics and Apologetics—The Ideology/Utopia of Laissez-Faire and its Discontents. *Journal of Economic Issues*, *53*(3), 647-676.

Zannella, M. (2017) Age, Economy, and Welfare. In *The Economic Lifecycle, Gender and Intergenerational Support*, s. 43-62. Springer, Cham.

Zukin, S., DiMaggio, P., & DiMaggio, P. (red.). (1990). Introduction. I *Structures of capital: The social organization of the economy*. CUP Archive.

Zwebner, Y., & Schrift, R. Y. (2020). On My Own: The Aversion to Being Observed During the Preference-Construction Stage. *Journal of Consumer Research*, *47*(4), 475-499.

Zwick, D., Bonsu, S. K., & Darmody, A. (2008). Putting Consumers to Work: Co-creationand new marketing govern-mentality. *Journal of consumer culture*, *8*(2), 163-196.

Zwick, D., & Cayla, J. (red.). (2011) *Inside marketing: Practices, ideologies, devices*. Oxford University Press.

Zwick, D., & Bradshaw, A. (2018) Biopolitical marketing and the commodification of social contexts. In *The Routledge Companion to Critical Marketing* (pp. 430-438). Routledge.

Özveren, E. (2007). Karl Polanyi and the modernity-versus-postmodernity debate. *European Legacy*, *12*(5), 549-564.

FIGURFÖRTECKNING

Figur 1 Jämförelse mellan IL-modellen och andra assistansmodeller. 20
Figur 2 Förteckning över studiens deltagare..... 100
Figur 3 Tolv kriterier för en framgångsrik intervju..... 104
Figur 4 Exempel på kodningsprocessen 120
Figur 5 Andel avslag på assistansersättningsansökningar. 154
Figur 6 Överklagade assistansbeslut..... 155
Figur 7 Assistansens kostnadsslag..... 176
Figur 8 Tre självansvar i assistanssektorn 251
Figur 9 RMAiV som inbäddad responsibilisering..... 254
Figur 10 Risker, brister och möjligheter som inbäddningsmekanismer..... 261
Figur 11 Arbetande konsumenter som en konsekvens av konkurrerande logiker 266

BILAGA: 3 intervjuguider

Intervjuguide 1

Bakgrund

- Du kanske kan börja med att beskriva er/brukarens situation och bakgrunden till att assistans blivit aktuellt.

Processen

- Kan du berätta lite om din anordnare. Hur du först kom i kontakt med utföraren?
- Vad var det som gjorde att du till slut bestämde dig för just den anordnaren?
- Kan du berätta om hur det gick till när anordnaren hjälpte dig att ansöka om assistans?
    - Hur upplevde du processen?
    - Kan du beskriva vad du upplevde som bra och mindre bra?

Nuläget

- Hur ser din assistans ut idag? Vad betyder assistansen för dig?
- Hur upplever du att du får komma till tals och kan påverka hur din assistans planeras och utförs?
- Hur ser din relation till utföraren? Vad är du nöjd/missnöjd med?
- Har du någon gång bytt/eller funderat på att byta utförare? Berätta mer om det.

Intervjuguide 2: Brukare och föräldrar

Ansökningsprocessen
- Kan du berätta hur det gick till när du sökte assistans?
- Hur ser du på kommunens och försäkringskassans ansvar?
- Har din syn på myndigheter förändrats genom åren? Berätta hur

Val av anordnare
- Hur fick du kännedom om anordnaren? Fanns det andra alternativ som var aktuella?
- Hur presenterades assistanstjänsten?
- Hur gick dina funderingar kring valet och vad gjorde att du till slut bestämde dig för just den anordnaren?
- Hur skulle du beskriva din relation till anordnaren?

Juridiskt stöd
- Har du erbjudits juridiska stöd av din anordnare?
    - Hur gick det till?
    - Fanns det några krav?
    - Vad betyder anordnarens juridiska kompetens för dig?

Rekrytering och Arbetsledning
- Hur ser er bemanningssituation ut idag?
- Hur går det till när ni behöver rekrytera assistenter?
- Vad förväntar ni er av assistenterna?
- Vem bestämmer schemat och när assistansen ska utföras?
- Vem har det praktiska ansvaret för att säkerställa att assistenter finns på plats, t.ex. när den ordinarie assistenten är sjuk? Hur fungerar det?

Ekonomi
- Hur fungerar det med omkostnader när du/brukaren vill göra något särskilt?
- Hur skulle du säga att din insyn och kontroll över assistansersättningens fördelning ser ut?
- Hur går det till när assistenternas löner bestäms?
- Påverkar ekonomin assistansens kvalitet? På vilket sätt?

Avrundning
- Upplever du att det ställs några krav på dig som individ för att du/brukaren ska få en god assistans?
- Hur ser du på anordnarens ansvar här?
- Är det något som du skulle vilja diskutera kring assistansen som vi inte tagit upp här idag?

Intervjuguide 3: Externa Gode Män

Bakgrund
- Hur gick det till från början när du träffade din huvudman? Hade han eller hon redan personlig assistans? Personkrets?

Val av anordnare
- Har du varit med om att välja/byta anordnare?
- Vad var viktigt för dig att tänka på vid valet av anordnare?
- Hur får du information om de möjligheter som olika anordnare erbjuder med sina assistanstjänster?

Kvalitet och insyn i assistansens utförande
- Vad anser du att anordnaren har för ansvar för att se till att assistansens kvalitet är god?
- Hur fungerar planeringen av assistansen, vad som ska göras under dagarna, vilka som ska jobba och när osv? Vem ansvarar för detta?
- Hur ser bemanningssituationen ut idag?
- Hur försäkrar du dig om att brukaren verkligen är nöjd med assistansen om de har kognitiva funktionsnedsättningar/svårigheter att uttrycka sig? Har du kontroll över hur assistansen utförs?
- Hur uttrycker de vad som är bra och mindre bra? Vad gör du om en brukare är missnöjd med en anordnare?

Ekonomi
- Hur fördelas assistansersättningen?
- Hur är det med transparensen kring denna fördelning?
- Hur tänker du kring fördelningen av assistansersättningen? Vad är viktigt att prioritera?

Övrigt
- Hur ser din kontakt med anordnarna ut?
- Har någon av dina huvudmän fått juridiskt stöd av en anordnare? Berätta hur det gick till
- (Hur) inverkar det juridiska stöd som vissa anordnare erbjuder på ditt val av anordnare?
- Har någon av dina huvudmän någon gång fått byta anordnare av någon anledning?