

”Ibland kan man ju känna sig som en kameleont”

En studie om hur personer med lindrig
utvecklingsstörning och personal ser på det stöd som
ges på serviceboenden

Christine Jonsson och Linnéa Ericson-Wik

Förord

För arbete inom omsorg riktad till vuxna med utvecklingsstörning är det angeläget att öka kunskapen om hur brukare med lindrig utvecklingsstörning ser på sig själva och på det stöd de får. Det är vidare viktigt att belysa hur personal inom omsorgs verksamhet ser på sig själva, sitt arbete och på brukarna. I denna rapport förenas dessa två perspektiv.

FoU i Sörmland är en läns gemensam resurs för kommunernas och landstingets olika verksamheter för äldre och vuxna med funktionsnedsättning. Det är vår vision att alla verksamheter inom vård, omsorg och omvårdnad i Sörmland ska använda sig av forsknings- och utvecklingsarbete som stöd för lärande och utveckling. Vi ser oss som en länk mellan forskning och utvecklingsarbete och strävar efter att stärka sambandet mellan teori och praktik. När FoU i Sörmland år 2008 utökade sitt verksamhetsområde till att inkludera verksamheter för vuxna med funktionsnedsättning framkom på olika sätt behovet av material som främjar förbättringsarbeten inom handikappomsorgen.

Christine Jonsson och Linnéa Ericson-Wik inleder med en historisk tillbakablick på den tid, från 1860-talet då personer med utvecklingsstörning tvingades leva sitt liv på institutioner. Institutionernas avveckling med stöd av normaliseringsprincipen, det vill säga att personer med funktionsnedsättningar ska ha få möjlighet att leva som andra. Unga vuxna med utvecklingsstörning har i dag i regel vuxit upp i sitt föräldrahem. Som vuxna bor de ofta i egna lägenheter med boendestöd från handikappomsorgen. Christine och Linnea belyser i sin uppsats teoretiskt paternalism, normalisering, bestämmanderätt samt villkor och förutsättningar för delaktighet och självbestämmande. Denna del kan i studiesyfte användas till förklaringar när exemplen i studien diskuteras och sätts i relation till den egna verksamheten. Resultaten visar på betydelsen av ledning, ett aktivt arbete med värdegrund, reflektion och eftertanke samt systematisk dokumentation där delaktighet och självbestämmande samt faktorer som underlättar respektive hindrar detta synliggörs.

Denna rapport är en C-uppsats i socialt omsorgsarbete framlagd vid Mälardalens högskola. Genom att publicera den som en FoU-rapport från FoU i Sörmland hoppas vi att den får en ökad spridning och att resultaten kan ingå i ett lärande och vara till stöd för förbättringsarbete inom omsorgen.

Jag har haft förmånen att vara handledare i uppsatsarbetet. Det är glädjande för FoU i Sörmland att kunna ge ut Christine och Linnéas uppsats i vår FoU-rapportserie eftersom den kan bidra till ökad kunskap och reflektion över delaktighet och självbestämmande för personer med lindrig utvecklingsstörning.

Eskilstuna den 24 maj 2010

Kerstin Möller
Med Dr i Handikappvetenskap
Fil Mag. Hälso- och sjukvårdsadministration
FoU-handledare FoU i Sörmland

Sammanfattning

Idag har personer med lindrig utvecklingsstörning helt andra förutsättningar att utveckla förmågor hos sig själva än vad tidigare generationer har haft. Många personer med lindrig utvecklingsstörning klarar av mycket självständigt men på grund av deras funktionshinder är de i olika grad beroende av hjälp och stöd för att klara sig i sin vardag. Det innebär att de behöver professionellt stöd från personal, något som kan vara uppskattat men samtidigt upplevas vara jobbigt och kontrollerande.

Den här studien utgår från kvalitativ metod för att genom intervjuer med både brukare och personal studera hur de ser på stödet som ges på serviceboenden. Syftet med studien är således att få mer kunskap och ökad förståelse om hur personer med lindrig utvecklingsstörning ser på det stöd som personalen ger, samt hur personalen ser på sitt sätt att möta deras behov. Studien omfattar fyra brukarintervjuer och fem personalintervjuer.

Resultatet visar på positiva sidor av stödet, där personalen ser en glädje i att ge stöd till brukarna. Dock uttrycker både brukare och personal att de upplever att brist på tid påverkar det stöd som ges. Personalen uttrycker även att en viss kontroll från deras sida ibland behövs. Samtidigt upplever brukarna att de inte alltid får vara delaktiga och bestämma kring beslut som tas om dem och deras stöd. Studiens slutsatser visar att trots att personal vill att brukarna ska må och ha det så bra som möjligt, har dem en syn som styrs av egna uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut. De strukturella förutsättningarna som framkommit i resultatet, bidrar även till att serviceboendena får institutionella drag och det påverkar stödet som brukarna får.

Nyckelord: personer med lindrig utvecklingsstörning, serviceboende, stöd, personal

Innehållsförteckning

1. INLEDNING	1
1.1 BAKGRUND.....	1
1.2 FORSKNINGSPROBLEM.....	1
1.3 SYFTE.....	2
1.4 FORSKNINGSPRÅG.....	2
1.5 PERSPEKTIVVAL OCH AVGRÄNSNINGAR.....	3
2. TEORETISK REFERENSRAM	4
2.1 BEGREPPSDEFINITIONER.....	4
2.2 TIDIGARE/AKTUELL FORSKNING.....	5
2.2.1 <i>Sammanfattning</i>	9
2.3 TEORIER.....	9
2.3.1 <i>Bubers relationsteori</i>	10
2.3.2 <i>Antonovskys Känsla av sammanhang (KASAM)</i>	10
2.3.3 <i>Sammanfattning</i>	11
3. METOD	13
3.1 METODVAL OCH FORSKNINGANSATS.....	13
3.2 DATAINSAMLINGSMETOD.....	14
3.3 DATABEARBETNING OCH ANALYSMETODER.....	15
3.4 RELIABILITET OCH VALIDITET.....	16
3.5 ETISKA STÄLLNINGSTAGANDEN.....	17
4. RESULTAT OCH ANALYS	18
4.1 INLEDNING.....	18
4.2 BRUKARNAS PERSPEKTIV.....	18
4.3 PERSONALENS PERSPEKTIV.....	24
4.4 SAMMANFATTNING.....	35
5. DISKUSSION	37
5.1 METODDISKUSSION.....	37
5.2 RESULTATDISKUSSION.....	39
5.3 SLUTSATSER.....	41
5.4 NYA FORSKNINGSPRÅG.....	41
REFERENSER	42
BILAGA 1. MISSIVBREV TILL CHEFER, PERSONAL OCH BOENDE.....	44
BILAGA 2. TABELL ÖVER TIDIGARE FORSKNING.....	47
BILAGA 3. INTERVJUGUIDE.....	48

1. Inledning

1.1 Bakgrund

Under historiens gång har samhället gått från att personer med funktionshinder inte har setts som en särskild grupp till att kategorisera dem och låta dem bo på så kallade institutioner (Olsson, 2004). Institutionerna var uppbyggda som egna samhällen utanför samhället och integrering bland övriga medborgare var inte relevant (Bengtsson, 2004). Ända in på 1970-talet var ord som till exempel utvecklingsstörning tabu. Inom omsorgen utspelade sig ett rollspel där brukarna betedde sig som de förväntades bete sig, nämligen yngre än sin ålder. Nya reformer och en stark handikapprörelse har dock bidragit till att förändra inställningen samt förbättra villkoren för människor med funktionshinder. Idag finns en strävan om ökad integrering i samhället och avveckling av institutioner har gjorts (Gotthard, 2002). Förutsättningarna för personer med utvecklingsstörning har således förändrats, där det finns helt andra möjligheter att utveckla förmågor hos sig själva.

Förändringar som bland annat har skett är att en ny generation av personer med utvecklingsstörning vanligtvis har bott hemma hos sina föräldrar och gått i skolan. Skolundervisningen kan dock ha skett utifrån en annan läroplan (särskolans läroplan) och vissa har kanske gått i särskilda skolklasser. Den tekniska utvecklingen har gjort att diverse hjälpmedel kan hjälpa personer till ett mer självständigt liv. Med förändrade förutsättningar och anhöriga som backar upp dem ställs fler krav på utformningen av exempelvis boenden. När de här personerna ska flytta hemifrån är det inte säkert att de vill bo i de boendeformer som finns nu och att en annan typ av stöd från personal behövs. Ett samverkansprojekt för kompetensutveckling inom området funktionsnedsättning, lyfter fram dessa förändringar och menar att ny kunskap och nya metoder behövs inom verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning (Projektet CARPE, 2008).

Nya principer såsom normalisering och integrering har även bidragit med att personer med utvecklingsstörning har fått nya möjligheter och tillfällen att bland annat jämföra sig med dessa. Dock har detta bidragit till att de svårigheter de hade i sin livsföring har blivit mer uppenbara. (Bakk & Grunewald, 2004)

1.2 Forskningsproblem

Utvecklingsstörning är en nedsättning av kognitiva funktioner. Det är inte en sjukdom eller psykisk störning. Det är inget som går att bota, men däremot kan de negativa konsekvenserna, funktionshindret, bli mindre för personen om anpassade strategier och förhållningssätt kan hittas. (Holmbom & Larsson, 2009)

Lagen om stöd och service (LSS) omfattar personer med utvecklingsstörning och ger dem, efter beslut från biståndshandläggare, rätt till insatser så som till exempel serviceboende. För att ha rätt till insatser från LSS krävs det att funktionsnedsättningen ska vara så betydande att personen behöver stöd eller service för att klara sin livsföring. (Bergstrand, 2005)

Enligt LSS ska verksamheten:

"vara grundad på respekt för den enskildes rätt till självbestämmande, inflytande och integritet" och "den enskilde skall ges största möjliga inflytande och medbestämmande över det stöd som ges" och "För verksamheten enligt denna lag skall det ska finnas den personal som behövs för att ett gott stöd och en god service och omvårdnad skall kunna ges." (Bergstrand, 2005 sid. 19)

Personer med lindrig utvecklingsstörning klarar av mycket självständigt men på grund av deras funktionshinder är de i olika grad beroende av hjälp och stöd för att klara sig i sin vardag. Det innebär att de behöver professionellt stöd från personal, något som kan vara uppskattat men samtidigt upplevas vara jobbigt och kontrollerande. Socialstyrelsen (2006) skriver att personer med utvecklingsstörning har en ökad biologisk sårbarhet för många sjukdomar och att det finns en sannolikhet för att risken att drabbas av psykisk ohälsa även kan vara större bland dessa personer. Bland personer med lindrig utvecklingsstörning finns det många som förnekar sin funktionsnedsättning. De kan uppvisa drag som att de till exempel ser ned på sig själva, ofta är nedstämda och/eller har en övertro på sin egen förmåga och gärna vill få kontakt med icke funktionshindrade. Detta kan uppkomma genom att omvärlden ser personen som sitt funktionshinder och därmed kan personens självbild även komma att domineras av funktionsnedsättningen (Bakk & Grunewald, 2004).

Studiens intresse är särskilt riktad mot personer med lindrig utvecklingsstörning som har flyttat hemifrån och bor på ett serviceboende enligt insats från LSS. Vi har uppfattat att personalen som arbetar på serviceboenden och som ska stötta de här individerna i deras hemmamiljö, inte har hängt med i de förändringar som har skett och har svårt att möta kraven på det stöd som efterfrågas. Att möta en individ som vill vara självständig och ha ett liv som "alla andra", samtidigt som stöd och hjälp behövs för att kunna klara sig i den verklighet som hon/han existerar i, ställer höga krav på personalens förmåga. [Mötet mellan personal och brukare kan således ha stor betydelse för det stöd som ges, varav studien har ett intresse att beröra dessa relationer. Vi anser att det är viktigt och aktuellt att belysa från både ett brukare- och personalperspektiv det stöd som ges till personer med lindrig utvecklingsstörning. Genom att utgå från två perspektiv kan en helhetsbild ges av det som studeras. Vi anser att det är viktigt att brukarna får möjligheten att förmedla sina upplevelser, då de är omsorgstagare och kan förmedla sin bild av hur stödet från personalen är. Likaså har personalens upplevelser betydelse för att få kunskap och ökad förståelse om hur det är att ge stöd till brukarna.]

1.3 Syfte

Syftet med studien är att bidra med kunskap om och utveckla en förståelse för hur personer med lindrig utvecklingsstörning som har beviljats LSS-insatsen serviceboende ser på det stöd som personalen ger. Studien har även som syfte att lyfta fram hur personalen ser på sitt sätt att möta deras behov. Fenomenet studeras utifrån ett brukare- och personal perspektiv.

1.4 Forskningsfrågor

1. Hur ser personer med lindrig utvecklingsstörning på det stöd de får av personalen?
2. Hur ser personalen på sitt sätt att möta de behov som personer med lindrig utvecklingsstörning har?

1.5 Perspektivval och avgränsningar

Studien utgår från två perspektiv, dels ett personalperspektiv och dels ett brukarperspektiv. Avgränsningar har gjorts så att med personal menas baspersonal på serviceboende som ger stöd i vardagen åt de boende/brukarna. Med stöd syftar författarna till studien på allt det stöd som personalen ger till personer med utvecklingsstörning inom verksamheten serviceboende. Ur brukarperspektivet omfattar studien personer med lindrig utvecklingsstörning som bor i egen lägenhet och får olika typer av stödinsatser genom LSS. Personerna ska inte ha bott på institution och ska ha haft eget boende minst i ett år. Hädanefter kommer vi att benämna de respondenter i studien som har lindrig utvecklingsstörning för brukare. De respondenter som är personal benämns som personal.

2. Teoretisk referensram

2.1 Begreppsdefinitioner

Funktionsnedsättning – funktionshinder

Begreppet funktionsnedsättning syftar på ”problem i kroppens funktioner eller struktur i form av en betydande avvikelse eller förlust” (Socialstyrelsen, 2003 sid.16). Funktionsnedsättning handlar om individens svårigheter att utföra prestationer i relation till normen, medan skadan är den ”organiska komplikationen” (Förhammar, 2004).

Genom att säga ”en person med funktionsnedsättning” betonas att man i första hand är en människa, i andra hand en person med ett funktionshinder. Funktionsnedsättningen finns i vissa situationer, men i andra tillfällen existerar inget handikapp trots att skadan är oförändrad. Den omgivande miljön påverkar funktionsnedsättningen och funktionshindret uppstår inte förrän individen kommer i kontakt med en miljö som inte är anpassad efter funktionsnedsättningen (Tideman, 1999). Definitionen av funktionshinder kan således beskrivas som den motsättning som skapas i mötet mellan individens ”bristande förmåga” och den sociala konstruktion som personen befinner sig i (Förhammar, 2004). Funktionshinder är ett sammanfattande begrepp ”för funktionsnedsättningar, strukturavvikelser, aktivitetsbegränsningar eller delaktighetsinskränkningar. ICF förtecknar även omgivningsfaktorer som interagerar med alla dessa begrepp” (Socialstyrelsen, 2003 sid.

Lindrig utvecklingsstörning

Vi har valt att utgå från följande definition om vad en lindrig utvecklingsstörning kan innebära.

En utvecklingsstörning innebär en nedsättning av intellektuella funktioner. Nedsättningen påverkar begåvningsutvecklingen, men varierar i utsträckning från individ till individ. Utvecklingsstörningen beror, i de flesta fall, på skador i det centrala nervsystemet. En person med en utvecklingsstörning kan inte definitivt placeras på en viss nivå, eftersom nedsättningarna som utvecklingsstörningen medför är individuella. Man kan dock se vilken grad av utvecklingsstörning begåvningsutvecklingen leder till, genom att följa den. (Bakk & Grunewald, 2004) LSS definierar utvecklingsstörning som en intellektuell funktionsnedsättning som i regel inträffat före 16 års ålder (Bergstrand, 2005).

Personer med lindrig utvecklingsstörning kan i regel tänka logiskt, samt förstå och använda abstrakta symboler som exempelvis siffror och bokstäver. De kan tankemässigt gå utanför sin egen verklighet och sina egna erfarenheter. Med vissa begränsningar kan de föra en diskussion om aktuella händelser, läsa, skriva, förstå konsekvenserna av de handlingar de gör och förstå pengars värde. De har ett konkret språk men har däremot svårigheter med att förstå abstrakta uttryck som till exempel ”kasta ett öga på” (Klasén McGrath, 2008). Funktionsnedsättningen kan medföra att det kan ta längre tid att lära sig saker (Bakk & Grunewald, 2004).

Begreppet personer med utvecklingsstörning syftar inte på hela personen utan på den funktionsnedsättning individen har. Dock är det ett begrepp som sätter en grupp individer i ytterligare ett fack, varav en kategorisering sker (Gotthard, 2002). Argumentet till att studien kommer att göra den här kategoriseringen är för att kunna belysa ett specifikt fenomen. Det finns andra benämningar för personer med utvecklingsstörning, såsom intellektuella eller kognitiva funktionshinder. Vi kommer att använda begreppet personer med utvecklingsstörning i vår studie då FUB (Föreningen för barn, unga och vuxna med utvecklingsstörning) och lagar som LSS fortfarande använder det.

LSS

LSS - Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade - är en rättighetslag. Den definierar de tre personkretsar som omfattas av lagen och vilka insatser personer tillhörande dessa kan ansöka om. (Bergstrand, 2005)

Serviceboende

Ett boende i serviceboende kan personer med funktionshinder efter biståndsbeslut bli beviljad enligt § 9.9 LSS. Med serviceboende menas ett boende för personer med utvecklingsstörning där man kan få tillgång till bland annat omvårdnad och personlig service. Serviceboende kan ses som en mellanform mellan ett gruppboende, som är ett boende för personer med funktionshinder som har omfattande tillsyns- och omvårdnadsbehov, och ett boende i egen lägenhet. (Bergstrand, 2005)

2.2 Tidigare/Aktuell forskning

I det här avsnittet har tidigare forskning som anses ha relevans för studiens syfte tagits upp. Vad vi har kunnat se finns det idag inte mycket forskning när det gäller personer med lindrig utvecklingsstörning som bor på serviceboende och hur de upplever det stöd som de får från personalen. Vi har även inte kunnat hitta forskning angående personalens upplevelser av hur det är att ge stöd till personer som bor på serviceboende. Därför har vi främst använt oss av tidigare forskning som berör gruppboende och personer som har en måttlig till grav utvecklingsstörning.

Eftersom att vi är intresserade av att veta mer om relationen brukare - personal och stödet som ges, har vi valt forskning som bland annat lyfter fram olika ideologier och förhållningssätt gentemot brukarna. Val av tidigare forskning påverkas även av perspektivval och begränsningar, det vill säga att valet påverkas av på vilket sätt vi har valt att se på fenomenet.

De sökord som användes var: learning disab*, disab*, handicap*, mental retard*, mild learning disab*, mild intellectual disab*, residential*, ideolog*. Litteraturen hittades genom databaserna Libris och CSA Illumina/Social Services Abstracts samt genom www.poms.nu (Handikappsykologernas yrkesförbund). Se *bilaga 2* för mer information om den valda tidigare forskningen.

Två olika läror – paternalism och normalisering

Enligt Deeley (2002) är en rådande lära inom dagens forskning och arbete i social omsorg normalisering. Denna lära innebär att personer med utvecklingsstörning ska få leva ett liv på samma villkor som alla andra i samhället och att de ska få göra sina egna val och vara så självständiga som möjligt. (Deeley, 2002)

Deeley utförde sin studie på personal inom område funktionshinder. Samtidigt som normalisering existerar som den rådande läran så efterlevs även den tidigare läran paternalismen parallellt med denna. Paternalismen innebär att personalen kontrollerar och beskyddar sina brukare mer än att låta dem ta sina egna val. Att båda lärororna existerar parallellt kan leda till konflikt inom området, då de säger helt olika saker. Oförenligheten mellan de två olika lärororna/ideologierna kan i slutändan påverka de boende negativt. Problemen med oförenligheten har uppstått då teorier har utvecklats snabbare än vad praktiken har gjort, det vill säga att teoretiska idéer har utvecklats snabbare än vad de som arbetar inom områdets attityder har hunnit förändrats. (Deeley, 2002)

Resultatet visade att personer som hade arbetat en längre tid inom området i större utsträckning utgick från den paternalistiska läran. De som hade varit anställda en kortare tid arbetade dock mer utifrån normaliseringsprincipen. Skillnaden på vilken lära som personerna utgick ifrån, hängde samman med när personerna började arbeta inom området. Alder och kön hade ingen påverkan på deras arbetssätt och attityder mot detta. (Deeley, 2002)

Enligt Deeley (2002) måste de som idag arbetar efter den rådande läran, normaliseringsprincipen, behöver vara öppna för nya synsätt i framtiden för att inte riskera att själva bli paternalister.

Ideologiska faktorer

Även Olin (2003) har forskat inom ett område som rör denna studie och hon har gjort en studie som handlar om "en grupp unga människor med utvecklingsstörning som flyttar hemifrån till en lägenhet i en nystartad boendeverksamhet. Den handlar om ungdomarnas föräldrar, om boendepersonal och om samspelet och relationerna mellan dessa tre aktörer, både under inflyttningsprocessen och i det nya vardagslivet i boendet" (Olin, 2003 sid. 9). Under tidsperioden 1998 till 2001 genomförde Olin intervjuer och observationer med ungdomarna, personalen och föräldrarna.

Resultatet visar att ungdomarnas vardagsliv har styrts av de "goda principerna", där personalen har försökt att respektera ungdomarnas rätt till integritet och har haft ett arbetssätt som har för syfte att öka deras självbestämmande. Däremot finns det en motsägelsefullhet där olika situationer "präglas av uppsplittring, social kontroll och professionell makt, samtidigt som det finns stora möjligheter till gränsöverskridande gemenskap och tillgång till fria zoner" (Olin, 2003 sid. 215). Det Olin anser anmärkningsvärt är att de situationer som exempelvis kan ses som social kontroll har som syfte från personalens sida att bland annat öka personernas självbestämmande. Det kan vara ideologiska faktorer som ligger bakom, då redan styrda uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut styr personalens sätt att värna om ungdomarnas integritet och självbestämmande. Det finns en risk för att förutbestämda uppfattningar om hur ett vardagligt liv ska se ut, minskar personernas utrymme för att bestämma själva. (Olin, 2003)

Ytterligare en ideologisk uppfattning är att det inte ska förekomma nära relationer mellan personal och ungdomarna, då det anses hota ungdomarnas självständighet. Det resulterar i att personalen ska finnas där när det gäller praktiska insatser men inte tillgodose behov av emotionell och social närhet. Ett sådant förhållningssätt kan få motsatt effekt, där ungdomarnas upplevelser av inkompetens kan förstärkas och därmed ses som mer osjälvständiga än tidigare om det sker en uppsplittring mellan ungdomarnas behov av hjälp, sociala relationer och kontext. (Olin, 2003)

Enligt Olin (2003) finns det en annan anledning till att hålla en viss distans till ungdomarna och det är att det kan fungera som konfliktlösare inom personalgruppen. Genom att skapa riktlinjer för att reglera förhållandet till ungdomarna vet all personal hur de ska förhålla sig och därmed "svetsas" personalgruppen samman.

Studien visar på att det finns potential när det gäller den sociala interaktionen mellan brukaren och personal om interaktionen karaktäriseras av flexibilitet, kontinuitet och ömsesidighet. Vid sådan interaktion kan ungdomarna på bästa sätt få vara med om nya upplevelser och få nya erfarenheter. (Olin, 2003)

Bestämmanderätten

I Mallanders avhandling ”De hjälper oss till rätta” redogör han för sin studie kring normaliseringsarbete, självbestämmande och personer med utvecklingsstörning. (Mallander, 1999).

Syftet med studien var att beskriva och analysera boenden för personer med utvecklingsstörning som en plats där normalisering praktiseras. Fokus låg på att förstå hur bestämmanderätten såg ut hos personal och boende, det vill säga självbestämmanderätt och självständighet i de boendes vardagsliv. Begränsningar av självbestämmandet kunde ses gällande grundläggande personliga beslut och kollektiva beslut. Två viktiga faktorer som begränsande bestämmanderätten var det avlönade arbetets struktur med dess gradvis ökande syn på tid och begränsade val, samt en osäkerhet i omsorgen gällande kunskapen om brukarna och konsekvenserna/effekterna av arbetsmetoder som resulterar i att det utvecklas till exempel kontaktdagar, köksveckor och så vidare. (Mallander, 1999)

Ett utmärkande drag var att det var organiserat så att verksamheten höll hårt på uppsatta regler, men bortsett från det var kontrollformerna olikartade. I några av de studerade enheterna användes kontroll både innan och efter en aktivitet, och sedan som en avskild kontroll eller som feedback. Mönstret upprepade sig i valet av timing och grad av självständighet när aktiviteten påbörjades. I några andra av de studerade enheterna var kontrollen mer direkt, till exempel intrång eller undvikande under ett pågående beslutsfattande eller en aktivitet. Dessa kontrollformer måste sättas i sitt rätta sammanhang för att man ska se vikten av dem. En tendens som dock kunde ses var att de förstnämnda enheterna tillåter en större grad av empowerment och utveckling av anpassningsbara beteenden eftersom den är baserad på en form av kommunikativ rationalitet. De sistnämnda enheterna riskerar börja objektifiera sina brukare/boende. (Mallander, 1999)

Vissa enheter hade inte så många hierarkier och personal och boende stod varandra nära. På några andra enheter krävdes det mer kontroll från personal på grund av att de boende tog mediciner som gjorde att strukturen på arbetet stärktes vilket gav upphov till en klyfta mellan personal och boende. (Mallander, 1999)

Personal uttryckte ofta motstridighet, men den hade bara en liten eller oklar koppling till hur graden av självbestämmande självständighet visade sig. Istället reflekterade de främst över den grundläggande spänningen mellan det instrumentella – rationella och ”det vardagliga tänkandet”. (Mallander, 1999)

Villkor och förutsättningar för delaktighet och självbestämmande

Widerlund (2007) har genomfört en studie kring personer med utvecklingsstörning. Den är utförd i samband med ett SFU-projekt (SFU = självbestämmande för utvecklingsstörda). Projektet genomfördes i en glesbygdskommun i norra Sverige och hade bland annat som mål att ge brukarna större möjligheter till delaktighet i och självbestämmande över sina liv. Studien avser att studera ”villkor och förutsättningar, för ökad delaktighet och självbestämmande, för utvecklingsstörda som bor i gruppbostad” (Widerlund, 2007 sid. 2). Datainsamlingen skedde före och efter projektets genomförande genom fältobservationer på en gruppbostad, samt genom intervjuer med personal och gode män. En del av syftet var att se vilka innebörder begreppen delaktighet och självbestämmande har för personal. En annan del av syftet var att se om det finns några motkrafter för att arbeta mot att förverkliga ökad delaktighet och självbestämmande.

Resultatet visar enligt Widerlund (2007) att det finns en stor osäkerhet hos personalen om vad begreppen delaktighet och självbestämmande betyder, samt vad det betyder om brukarna skulle ha de här möjligheterna. Intervjupersonerna ansåg att det var viktigt att brukarna får vara med och bestämma men samtidigt var det personalen som till stor del bestämde. En annan paradox som framkom var att personalen var rädda för att brukarna skulle börja styra för mycket om de får bestämma angående vissa frågor, samtidigt som de ansåg att brukarna inte är med och bestämmer på grund av att ”det har så dåligt självförtroende”.

De viktigaste hindren för brukarnas möjligheter till självbestämmande berodde på organisatoriska, sociala och kommunikativa orsaker. De hinder som hade organisatorisk karaktär var till exempel oklara roller, brist på ledning och handledning. Det fanns även behov av planering och struktur av arbetet. En stark kollektiv praxis resulterade delvis i att arbetet var rutinstyrt. Dessa rutiner var svåra att förändra, då de uppfattades som en trygghet. (Widerlund, 2007)

Inkluderande och exkluderande faktorer för delaktighet

Blomberg (2006) har i sin studie studerat ”villkor och former för medborgarskap och delaktighet i vardagen för vuxna personer med lindrig utvecklingsstörning” (Blomberg, 2006 sid.28). Bland annat har Blomberg studerat vilka inkluderande och exkluderande faktorer som finns, för delaktighet på särskilda boendeformer.

I studien framkommer exempel som visar på att det inom särskilda boendeformer finns drag av tidigare institutionell vård, fast den yttre strukturen har förändrats. Resultatet visade att de inre strukturerna inom bostadsverksamheterna hade inslag av uppfostran, kontroll, bestämda tider, scheman, normer och regler. Dock hade inte brukarinformanterna några uttalade önskemål om att fortsätta med tidigare strukturer. Det kan enligt Blomberg handla om kulturell eftersläpning. (Blomberg, 2006)

Inkluderande faktorer för delaktighet inom boendet är möjligheten till egen bostad, kontaktpersonal, personligt utformat stöd och individuell plan. Däremot leder regler och rutiner, gamla vanor, scheman och kontroll till exklusion när det gäller delaktighet. (Blomberg, 2006)

Enligt brukarinformanternas utsagor upplevde de att det fanns brister när det gällde delaktighet i beslut och planering som hade med deras vardag att göra, samt att de saknade inflytande på organisationsnivå. (Blomberg, 2006)

Delaktighet i planeringen av insatser

McGlaughlin, Gorfin & Saul (2004) genomförde en vetenskaplig studie med titeln ”Enabling Adults with learning disabilities to articulate their housing needs”. Studien handlar om att involvera vuxna personer med inlärningssvårigheter gällande planeringen av service genom att be dem uttrycka vad de har för behov när det gäller boende. Författarna intar ett brukarperspektiv, där deras berättelser står för det empiriska materialet. Studien har inslag av både kvalitativa och kvantitativa metoder.

En viktig aspekt av studien är att resultatet visar att vuxna personer med inlärningssvårigheter ofta har förmågan att uttrycka och beskriva sina behov på ett alledeles utmärkt sätt. De är även medvetna om det stöd som de behöver. Dock visar studien att de känner sig maktlösa, då besluten ofta fattas åt dem av professionella och av andra personer som tar hand om dem. (McGlaughlin, Gorfin & Saul, 2004)

McGlaughlin, Gorfin & Saul (2004) ser att ett kulturellt skifte behövs där vuxna personer med inlärningssvårigheter blir hörda och att deras åsikter ska ha betydelse. Det kräver en förändrad service, där de som nyttjar servicen får berätta om vilka behov de har och att stöd ges för att de ska kunna fatta välinformerade beslut. (McGlaughlin, Gorfin & Saul, 2004)

Beroende, interberoende och oberoende

Kjellberg (2002) har skrivit avhandlingen *Participation – Ideology and Everyday Life*. Den handlar om hur upplevelser hos personer med utvecklingsstörning ska förstås. Avhandlingen består av olika delstudier och en av dessa berör denna uppsats. I denna delstudie intervjuades personer från personkrets 1 enligt LSS och de hade en lindrig eller måttlig utvecklingsstörning. (Kjellberg, 2002)

Denna delstudie åsyftar till att beskriva hur personer med utvecklingsstörning upplever sina möjligheter till att vara delaktig i beslut som fattas kring dem själva. Det kunde urskiljas tre olika grader av delaktighet i beslutsfattande, beroende, interberoende och oberoende. Beroende innebär att främst personer kring personen med utvecklingsstörning är dem som fattar besluten, till exempel personal. Interberoende innebär att personen med utvecklingsstörning samverkar med andra för att ta beslut och oberoende innebär att personen fattar sina egna beslut. Genom att använda dessa tre begrepp kan man se hur intervjupersonerna samspelar med sin omgivning. (Kjellberg, 2002)

Studien kom fram till att de vanligaste graderna av beslutsfattande var beroende och interberoende. Faktorer som kan påverka graden av beslutsfattande var till exempel kommunens regler och ekonomi och attityden hos personalen. (Kjellberg, 2002)

2.2.1 Sammanfattning

Trots att det under en längre tid har funnits möjligheter för personer med lindrig utvecklingsstörning att ha ett eget boende med stöd av personalen genom serviceboende, finns det vad vi har sett inte mycket forskning om det. Boendeformen erbjuder ett eget boende integrerat i bostadsområden för personen men för att klara av att bo själv krävs stöd. Vad för stöd behövs för personer som klarar mycket själva men som ändå behöver hjälp från andra personer? Hur är det stödet som ges och hur upplever personalen själva det stödet som de ger? Samhället är i ständig förändring och nya generationer av människor formas. Hänger stödet och de boendeformer som finns med i dessa förändringar?

Litteraturen som har valts till denna studie berör i huvudsak olika ideologiska uppfattningar och förhållningssätt mot brukarna. Deeley (2002) lyfte i sin forskning fram den rådande ideologin normalisering, som innebär att personer med utvecklingsstörning ska få leva ett liv på samma villkor som alla andra i samhället och att de ska få göra sina egna val och vara så självständiga som möjligt. Samtidigt som denna lära råder så existerar även den gamla ideologin paternalismen parallellt med denna, vilket kan medföra konflikter då de två läroren är oförenliga. Enligt oss är Deeley (2002) väldigt dömande när det gäller kategoriseringen av personalen, då de tycks antingen tillhöra den ena läran eller den andra läran. Kan det inte vara så att personalen rör sig mellan dessa två motpoler?

Flera av studierna berör olika faktorer som kan påverka brukarnas självbestämmande och delaktighet. Olin (2003), Mallander (1999), Widerlund (2007) och Blomberg (2006) tar upp detta ur olika vinklar. Även Kjellberg (2002) har tagit upp ett perspektiv på delaktighet i en delstudie. McGlaughlin, Goffin & Saul (2004) studie handlar om att involvera vuxna personer med inlärningssvårigheter gällande planering av service genom att be dem uttrycka vad de har för behov när det gäller boende, vilket också en sorts tanke kring delaktighet.

2.3 Teorier

Två teorier har valts som teoretiskt perspektiv i vår studie. Dessa är Bubers relationsteori och Antonovskys KASAM (känsla-av-sammanhang). Här nedan presenteras de båda teorierna och en sammanfattning där motiveringar ges till varför dessa två teorier har valts.

2.3.1 Bubers relationsteori

Martin Buber (1994) beskriver att människans livssituation styrs av vilka relationer och möten man har. I sin relationsteori beskriver han två grundordpar, det ena ordparet är Jag - Du, och det andra är Jag - Det (Buber, 1994). Dessa beskrivs av Blomdahl Frej & Eriksson (1998) som motsatta förhållningssätt i tillvaron.

Buber (1994) menar att världen är tvåfaldig. Detta på grund av att människan har en tvåfaldig hållning, genom tvåfalden i de grundord hon kan uttala. I och med detta blir även Jaget tvåfaldigt, då Jag i relation till Du inte blir samma Jag som står i relation till Det. Jag kan inte finnas utan ett Du eller ett Det. När man säger Jag finns även ett Du eller ett Det där, och när man säger Du eller Det finns även ett Jag. (Buber, 1994)

Buber (1994, sid. 15) beskriver skillnaden mellan Du och Det:

"Relation kan bestå, också när den människa till vilken jag säger Du inte uppfattar det i sin egen erfarenhet. Ty Du är något mer än Det vet om. Du verkar mera och mera vederfares Duet än Det vet om."

Buber (1994) menar att Jaget blir till i förhållande till Duet. Det är i relationen till andra människor som vi bli människor själva. Vidare menar Buber att mellan Jag och Du finns ingen förkunskap, inget begreppsmässigt och ingen fantasi. Det finns heller inget syfte, förgripande eller begär. Varje medel är ett hinder och först när alla hinder är borta kan mötet ske. Relationen mellan Jag och Du är omedelbar. Om vi inte får uppleva en Jag - Du relation får vi ingen mening, helhet eller sammanhang i våra liv. En Jag - Du relation bygger på ömsesidighet och fungerar via kommunikation.

Martin Buber har genom det så kallade "mellanmänniskliga" förtydligat relationen Jag - Du. Det mellanmänniskliga är det som sker mellan människor som har en Jag - Du relation. (Buber, 1994) En Jag - Du relation kan liknas vid en subjekt - subjektrelation där kommunikationen sker genom dialoger (Blomdahl Frej & Eriksson, 1998). Buber (1994, sid. 10) skriver att "Grundordet Jag - Du skapar relationens värld".

Jaget i grundordet Jag - Det har inte något närvarande, bara ett förgånget. Föremålens värld hör till det som varit, inte till nuet där det verkliga livet levs (Buber, 1994). Enligt Blomdahl Frej & Eriksson (1998) kan relationen Jag - Det liknas vid en subjekt - objektrelation. Blomdahl Frej & Eriksson menar även att det inte förekommer någon dialog i en Jag - Det relation och både kommunikationen och relationen är ensidig. Inflytande och makt blir därmed ofta ett mål.

2.3.2 Antonovskys Känsla av sammanhang (KASAM)

Genom livet utsätts människor för olika påfrestningar, som exempelvis konflikter, motgångar, krav och diverse problem som måste hanteras. Antonovsky som var professor i medicinsk sociologi ställde frågan; hur kommer det sig att vissa människor klarar svåra påfrestningar och fortsätter ha en god hälsa, medan andra blir sjuka? Istället för att söka efter faktorer som orsakar sjukdom (det patogena synsättet), utgår Antonovsky från det salutogenetiska synsättet som fokuserar på hälsans ursprung och de faktorer som gör att hälsa upprätthålls. Svaret på den salutogenetiska frågeställningen blev begreppet KASAM, som betyder "känslan-av-sammanhang". (Antonovsky 2005)

Antonovsky (2005 sid.46) definierar begreppet KASAM på följande sätt:

”Känslan av sammanhang är en global hållning som uttrycker i vilken utsträckning man har en genomträngande och varaktig men dynamisk känsla av tillit att (1) de stimuli som härrör från ens inre och yttre värld under livets gång är strukturerade, förutsägbara och begripliga, (2) de resurser som krävs för att man skall kunna möta de krav som dessa stimuli ställer på en finns tillgängliga, och (3) dessa krav är utmaningar, värda investering och engagemang.”

Antonovsky anser inte att människan ska klassificeras som antingen frisk eller sjuk. En individ rör sig mellan polerna frisk och sjuk, där dimensionen hälsa - ohälsa kan ses som ett kontinuum, dvs. det är inte ett antingen eller tillstånd. Graden av upplevd KASAM är enligt Antonovsky det som ligger till grund för var individen befinner sig på kontinuet hälsa - ohälsa och det som är intressant är de faktorer som får igång en rörelse mot den positiva/friska polen. (Antonovsky, 2005)

KASAM omfattar enligt Antonovsky (2005) tre ”sammanflätade” komponenter som behövs för att uppleva sammanhang i tillvaron:

- *Begriplighet* – Vi kan förstå varför vissa saker sker i vår omgivning eller med oss själva. Om någon exempelvis dör gör en person med hög känsla av begriplighet detta begripligt.
- *Hanterbarhet* – Vi känner att vi kan hantera vår vardagsverklighet och upplever att vi har resurser som står till vårt förfogande för att kunna möta olika situationer i livet. En hög känsla av hanterbarhet leder till att vi inte kommer att känna oss som ett offer för omständigheterna eller uppleva att livet inte behandlar oss rätt.
- *Meningsfullhet* – Livet har en känslomässig innebörd och vi upplever delaktighet i det som sker. Individen känner engagemang och mening med livet. Den här komponenten kan ses som en motivationskomponent som bestämmer om de situationer vi ställs inför är värda vårt engagemang och att det är något att kämpa för.

Personer med hög känsla av begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet har stark KASAM, medan personer som har låg känsla av de tre komponenterna har svag KASAM. Alla tre komponenterna är beroende av varandra, dock är de mer eller mindre centrala varav meningsfullhet är den viktigaste. Om en person inte upplever meningsfullhet kommer förmodligen inte hög begriplighet eller hög hanterbarhet vara särskilt bestående. (Antonovsky, 2005)

2.3.3 Sammanfattning

Vi har valt Bubers relationsteori som teoretiskt perspektiv i vår analys för att vi vill se vad konsekvenserna av Jag - Du och Jag - Det relationer kan bli. Vi har en tanke om att det kan behövas ett växelspel mellan dessa två relationer i arbete med människor. Relationstypen bör väljas efter situation och ändamål. Relationen måste ha betydelse för båda parter, både brukare och personal, men det är inte möjligt att endast befinna sig i en Jag - Du relation. Gällande kunskap och metoder i arbetet kan en Jag - Det relation behövas. Ska personalen arbeta lika och efter en speciell metod kan det behövas en Jag - Det relation med brukaren för att det ska fungera.

En Jag - Du relation kan vara känslomässig, och ibland behövs en professionell distans, som man kan få genom en Jag - Det relation. Oavsett vilken av relationstyperna som används så går de alltid åt båda hållen, då en relation består av två människor i ett möte.

Ur brukarnas perspektiv är det intressant att se på relationen mellan dem och personalen för att den kan påverka bland annat deras självkänsla och hur de ser på sitt eget värde. Vid en tydlig Jag – Det relation kan brukarna känna sig som objekt som har en särskild boendeform för att vårdas. De kanske känner att de inte är lika mycket värda som andra personer som klarar sin vardag utan personal. Relationens olika dimensioner mellan personal och brukare kan alltså påverka brukaren och det stöd som hon/han får.

Anledningen till att vi har valt KASAM som teoretiskt perspektiv i vår analys är att det enligt Antonovsky (2005) är viktigt att ha en känsla av sammanhang för att en individ ska befinna sig på eller röra sig mot den friska polen. Det är således en av förutsättningarna för att ha psykisk hälsa. Studiens målgrupp, personer med lindrig utvecklingsstörning, kan på grund av sitt funktionshinder ha svårt med begriplighet och hanterbarhet, varav personens hälsa kan påverkas negativt. I arbetet med personer med utvecklingsstörning kan personal hjälpa till att stärka KASAM, genom att skapa möjligheter för individen att se på sin tillvaro som begriplig, hanterbar och meningsfull. Känslan av sammanhang kan även ses utifrån personalens perspektiv. Om de inte uppfattar att deras stöd eller att arbetets upplägg är begripligt, hanterbart eller meningsfullt för mottagaren av stödet kan det påverka personalens KASAM. KASAM är även en teori som berör hur människan känner sig och är därför lämplig att använda i denna studie då den avser studera hur personal och brukare ser på det stöd som ges respektive fås, vilket påverkar vilken grad av begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet individen känner.

Tanken bakom användandet av dessa teorier är att ge en återspeglning av studiens syfte som är att bidra med kunskap om och utveckla en förståelse för hur brukarna uppfattar det stöd som personalen ger. Studien har även som syfte att lyfta fram hur personalen ser på sitt sätt att möta deras behov. I analysen kommer teorierna att användas för att hitta eventuella kopplingar mellan teori och praktik. Kopplingar mellan praktiken och teorin kan i Bubers relationsteori finnas i intervjusvar som berör relationen mellan personal och brukare.

Antonovskys teori KASAM har använts på ett mer kvalitativt sätt, där beståndsdelarnas begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet har fått vara mer i fokus.

3. Metod

I detta kapitel beskrivs de metoder som har använts för att besvara studiens frågeställningar. Bland annat så presenteras urval, databearbetning och analysmetoder, reliabilitet och validitet samt etiska ställningstaganden i studien.

3.1 Metodval och forskningsansats

Kvalitativ metod

Kvalitativ metod står för att man vill undersöka hur ett fenomen är beskaffat, det vill säga vilken väsentlig karaktär eller vilka egenskaper det har. Vilka typer av forskningsfrågor en studie har, avgör dess inriktning mot kvalitativ eller kvantitativ (Starrin, 1994). Denna studies forskningsfrågor stämmer överens med en kvalitativ inriktning där syftet är att ta reda på "hur något är beskaffat". Den kvalitativa ansatsen undersöker människans livsvärld och hur hon/han upplever sin situation. Utgångspunkten för kvalitativa metoder är att vissa upplevelser inte går att mäta eller kvantifieras och innebörden kan heller inte helt och hållet förstås eller begripas av någon som inte har haft sådana upplevelser. (Barbosa da Silva & Wahlberg, 1994) Då syftet med studien är att studera det som brukare och personal har valt att berätta för oss om hur de ser på stödet som ges på serviceboenden, anser vi att en kvalitativ metod är lämplig.

Kvalitativ intervju

För att få svar på våra frågeställningar och få en fördjupad förståelse i ämnet användes kvalitativ intervju som bygger på ett samspel mellan människor (Kvale, 1997). Det finns en närhet till forskningsobjektet och forskaren får en subjekt - subjektrelation med forskningsobjektet. För att förstå situationen som personerna befinner sig i så är det viktigt att komma dem nära. Man avser se på saker och ting ur forskningsobjektets perspektiv. Som forskare avser man se på fenomenet inifrån när man använder sig av en kvalitativ metod, och därmed försöker man få en djupare uppfattning av det man studerar. (Holme & Solvang, 1997). Intervjuerna som utfördes i studien var halvstrukturerade, då det kan vara lämpligt att ha några frågor att utgå ifrån, men att även respondenten kan känna sig fri i sina svar. Genom detta kan intervjufrågorna styra respondentens svar så att forskningsfrågorna besvaras, men att intervjun samtidigt inte är för hårt hållen, så att man "letar" efter de svar man vill ha.

Brukare- och personalperspektiv

Under hela forskningsprocessen har vi reflekterat och försökt vara medvetna om de konsekvenser valda perspektivval kan ha. Anledningen till att studien har ett brukar- och personalperspektiv är för att det finns en önskan att den nya kunskapen ska komma från brukarna och personalen själva, alltså inte från experter eller "andra bättre vetande". Eliasson (1995 sid.168) anser att forskare bör utgå från svaga parter perspektiv och syftar även på att personal kan definieras som det då det är en grupp som kan ha "svårt att göra sig hörda och vinna respekt, för sina kunskaper, erfarenheter, upplevelser och insikter". Dock anser vi att det kan vara bra att ha en medvetenhet kring brukarperspektivet, då det är en målgrupp som kan ha svårt att förstå vad det innebär att vara med i studie. Vidare kan målgruppen ha svårt att förstå de frågor som ställs och att de då finns en risk att vi som forskare tolkar det som har sagts felaktigt. Vi kan heller aldrig helt och hållet förstå de upplevelser som förmedlas. Larsson (1994) skriver att det alltid gömmer sig ett perspektiv bakom varje beskrivning av verkligheten och redan innan vi träffar personalen och brukarna har vi en föreställning om vad det betyder. Vi är som forskare därför inte helt neutrala och objektiva inför intervjuerna.

Upplevelser och erfarenheter

Studiens syfte och forskningsfrågor är att se hur brukarna ser på det stöd som ges och hur personalen ser på sitt sätt att ge stöd. Hur intervjupersonerna ser på stödet är dock något som i denna studie ses som synonymt till upplevelser och erfarenheter. Hur en person upplever något är unikt för just den personen, varav det finns ett intresse i den här studien att söka efter varför upplevelserna är lika/olika. Vidare kan en persons erfarenheter, det hon/han har med sig i bagaget, påverka hur personalen ser på sitt sätt att ge stöd. Det en person väljer att berätta beror också på mötet respondent-intervjuare.

3.2 Datainsamlingsmetod

Tanken som fanns från början var att data skulle insamlas från två olika serviceboenden i två olika kommuner, för att på så sätt få en mer generell bild av det som studeras. Dock visade det sig vara svårt att få ihop intervjupersoner. Tillslut fick vi kontakt med verksamhetschefen över LSS-utförarområdet i en kommun som visade sig vara intresserad av att ställa upp med intervjupersoner. Vi skickade missivbrev samt ett informationsbrev till verksamhetschefen och denne tog kontakt med en enhetschef som är chef över fem boenden, varav vi fick intervjua personal och brukare på tre av dem. Samtliga respondenter valde själva att ställa upp efter att ha blivit frågade av enhetschefen eller personalen på respektive boende. Gällande missivbrev som skickades ut var ett anpassat för personalen och ett anpassat för brukarna/de boende. Detta på grund av att det i vår studie är två olika målgrupper och intervjuerna såg olika ut. Dessutom var missivbrevet till brukarna/de boende skrivet på en lättläst svenska.

Studien omfattar 10 intervjuer. Frågor ställdes utifrån den intervjuguide som vi arbetade fram för uppsatsen. Även följdfrågor tillkom i de fall vi ansåg att det behövdes. Intervjuerna gjordes på tre olika serviceboenden. Enligt Trost (2005) ska platsen för intervju vara en ostörd miljö. Tre brukarintervjuer utfördes därför i deras egna lägenheter utan personal. De andra två genomfördes i den gemensamma servicelägenheten, varav en brukare intervjuades ensam och den andra brukaren intervjuades tillsammans med en personal. Skälet som angavs var för att brukaren skulle känna sig tryggast då. Personal intervjuades i servicelägenheterna, men under den tiden intervjun ägde rum var det bara vi och den intervjuade där, för att personalen skulle kunna prata fritt och känna sig trygga.

På serviceboende 1 intervjuades två personal och två brukare, på serviceboende 2 intervjuades en personal och två brukare och på serviceboende 3 intervjuades två personal och en brukare. Av samtliga 10 intervjuer kommer endast nio av dem att användas i resultatet och analysen, då en respondent föll utanför ramarna för studiens avgränsning. Denna respondent, som var en av brukarna, hade tidigare bott på institution och detta framkom först vid intervjutillfället. Dessutom var ytterligare en intervju planerad, men den blev aldrig av då respondenten inte gick att få tag på då intervjun skulle äga rum.

Innan intervjuerna ägde rum bestämde vi att en av oss skulle hålla i intervjuerna men att den andra skulle vid behov komma in med frågor då och då. Vi valde att göra så att en av oss höll i personalintervjuerna och den andra höll i brukarintervjuerna. Den andra förde anteckningar under tiden, som ett komplement till ljudupptagningen, intervjuerna spelades nämligen in för att sedan kunna transkriberas och analyseras. Enligt Trost (2005) kan det vara en fördel att vara två intervjuare om de två som intervjuar är samspelade, då det kan utbringa i en större informationsmängd och förståelse. Dock kan den intervjuade uppleva att han/hon hamnar i ett underläge. Det var något vi var medvetna om och därför ville vi berätta för alla intervjupersoner om upplägget innan intervjun och frågade om de tyckte att det lät bra. Vad vi uppfattade verkade det inte vara jobbigt för intervjupersonerna med det upplägg som vi hade.

Urval

För att uppnå syftet med studien gjorde vi en avgränsning av vilka vi har för avsikt att studera. [Studien omfattar personer med lindrig utvecklingsstörning som bor i en egen lägenhet med särskild service, så kallat serviceboende. Personerna har olika typer av stödsatser, dock genom LSS.] De skulle inte ha bott på institution och de skulle ha bott minst ett år i lägenheten. [Tanken bakom urvalet är att respondenterna ur brukargruppen ska ha växt upp integrerade i samhället och alltså inte tidigare ha bott på institution. De personer som flyttar hemifrån idag kan ha andra och ökade krav än de som bott på institution. De kan även ha sina anhöriga i ryggen, som även de kan ha krav. Dessa personer kan vara väl medvetna om vad de vill och komma med mycket önskemål, därför har detta urval valts.

Personalen som innefattas i studien är baspersonal på serviceboendena, det vill säga den personal som ger stöd och service i det vardagliga livet hos de personer med lindrig utvecklingsstörning vi avser att studera. Vi har alltså bara studerat de som ger boendestöd och inte den personal som arbetar på daglig verksamhet. Denna personalgrupp är vald på grund av att det är de som möter brukarna i sin vardag och ger dem det stöd vi avser studera.

Urvalet är ett bekvämlighetsurval, vilket innebär att man väljer de enheter som är lättast att få tag i. (Holme & Solvang, 1997) Studien fick detta urval på grund av de tidigare nämnda svårigheterna att hitta respondenter. Andra orsaker till det urval som gjordes, beror på den tid som stod till förfogande och att vi inte fick något positivt svar från den första kommunen som kontaktades.

3.3 Databearbetning och analysmetoder

Då all data var insamlad efter utförda intervjuer transkriberades intervjumaterialet från det som spelats in under intervjuerna. Transkriberingarna påbörjades snarast efter att intervjuerna genomförts. Hur forskaren ska välja att transkribera beror enligt Kvale (1997) på vad utskriften ska användas till. Vi valde att transkribera ordagrant, för att sedan vid citatpresentationen välja att göra meningarna mer "läsarvänliga" då studien är ute efter ett allmänt intryck av intervjupersonernas upplevelser. Vidare kan det enligt Kvale (1997) bli en chock för intervjupersonerna om de ser citat med sig själva som är osammanhängande och har ett förvirrat tal.

Utifrån Kvales (1997) beskrivning av AD HOC metoden studerades det transkriberade materialet noga för att försöka hitta teman eller mönster. Det fanns dock ett intresse att även finna det som avvek i intervjuerna då det kan belysa olika aspekter av det fenomen som studeras. Eftersom att studiens syfte är att få mer kunskap om personers upplevelser av det stöd som ges på serviceboenden är det av betydelse att lyfta fram olika personers unika upplevelser.

För att kunna se på det empiriska materialet genom "två par glasögon" valde vi att först tolka på varsitt håll. Sedan diskuterades de likheter och skillnader av de tolkningar som hade gjorts utifrån transkriberingarna. Ett sådant förfarings sätt kan bidra till att viktiga dimensioner av materialet hittas som den ena parten kanske inte har tänkt på.

När teman och mönster hade identifierats, tolkades materialet med ständig återkoppling till studiens syfte. Efter att ha läst transkriberingarna upprepade gånger gjordes en inledande tolkning. En helhet söktes för att därefter kunna formulera teman och underteman. Brukar- och personalperspektivet ses först utifrån en helhet, för att därefter gå in på de enskilda delarna med dess teman och underteman. Helheten är ett resultat av upprepad läsning av det empiriska materialet, där en inledande tolkning har gjorts. Teman som har valts har för uppgift att ge kunskap om och öka förståelsen för brukarnas och personalens upplevelser av det stöd ges på serviceboenden.

De är även ett resultat av mycket noggrann bearbetning av materialet från intervjuerna. Varje huvudtema följs av en analysdel som kopplas till tidigare forskning och valda teorier. Avslutningsvis binds de båda perspektiven ihop i en sammanfattande del för att återgå till helheten.

I resultat- och analysdelen används citat för att lyfta fram intervjupersonernas upplevelser. Personerna i intervjuerna kommer att benämnas som brukare respektive personal. Studien har valt att inte ha något speciellt fokus på könsaspekten, varav brukare och personal endast används. Om enskilda personer omnämns används B samt en siffra för brukarna och P samt en siffra för personalen. För att strukturera upp citaten har vi valt att skriva ... när en intervjuperson är tyst ett tag, () för att visa när en intervjuaren talar och X för att inte avslöja namn, plats eller något annat som kan ha betydelse. När vi har valt att ta bort vissa delar av citatet markeras det med det här tecknet [...]

Vår förförståelse

Larsson (1994) skriver att ett tecken på hög kvalitet i kvalitativa studier är att redovisa sin förförståelse som kan ha betydelse för forskarens förförståelse av det som ska tolkas. Vår förförståelse har vi fått dels genom teoretiska kunskaper från vår utbildning på det beteendevetenskapliga programmet med inriktning social omsorg, samt genom att båda har jobbat med personer med utvecklingsstörning. Genom arbetsplatsförlagda studier har den andre fått en förförståelse för verksamhetsområdet stöd och service till personer med funktionsnedsättning. Den förförståelse vi har för det studerade fenomenet kan vara positivt ur den bemärkelsen att vi har en förförståelse för området och målgruppen personer med lindrig utvecklingsstörning. Under intervjuerna kunde vi förstå brukarnas svårigheter med att exempelvis förstå frågorna och hitta nya sätt att få fram frågorna på. Samtidigt kan förförståelsen göra att vi hade förutbestämda meningar om det som studerades och där vi antog oss förstå. Vi har försökt hantera vår förförståelse genom att vara öppna för det som sägs. Inspirationen kommer från den fenomenologiska forskningstraditionen där det finns en strävan att sätta sin förförståelse inom parentes. Förförståelsen finns där men genom att göra sig lite fri från den kan intervjuaren bättre förstå den som intervjuas (Larsson, 1994).

3.4 Reliabilitet och validitet

För att studien ska ses som trovärdig och pålitlig krävs en viss reliabilitet och validitet. Reliabiliteten avgörs utifrån hur undersökningarna har utförts och hur noggrann bearbetningen av insamlade data har varit. Validiteten är ett mått på om man undersöker det man vill undersöka. (Holme & Solvang, 1997) I studien måste vi undersöka det vi ska undersöka på ett tillförlitligt sätt och undersöka det vi avser undersöka. Det kan dock vara svårt att vara säker på reliabiliteten i en intervjustudie då vi aldrig kan vara helt säkra på att vi tolkar intervju svaren korrekt. Vidare kan vi inte vara säkra på att respondenten svarar sanningsenligt på intervjufrågorna.

För att få en högre reliabilitet i studien spelades intervjuerna in. Därefter kunde intervju materialet granskas av båda författarna av denna studie och därigenom kan jämförelser av granskningen göras. Om inte intervjuerna spelas in, utan endast anteckningar förs så kommer inte lika mycket information att komma med. Dessutom kan metoden att föra anteckningar innebära att forskaren redan sällar sitt då denne endast antecknar det som han/hon för tillfället anser vara värt att ta med i studien. (Ryen, 2004) För att sedan se om materialet har tolkats rätt så presenteras teman och utvalda citat i resultatet. Citaten i sig är inga tolkningar då de är respondenternas ord och kan därigenom jämföras med forskaren/forskarnas tolkningar för att se om tolkningarna är rättfärdigade.

Validiteten i denna studie kan kontrolleras genom att se om den håller sig till syftet och frågeställningarna. Om studien gör det så kan det ses som ett sorts bevis på att det som ska studeras verkligen studeras.

3.5 Etiska ställningstaganden

I intervjustudien togs det hänsyn till Vetenskapsrådets forskningsetiska principer inom humanistisk och samhällsvetenskaplig forskning (2009). De fyra huvudkraven som ställs är informationskravet, samtyckeskravet, konfidentialitetskravet och nyttjandekravet. Informationskravet innebär att forskaren ska informera deltagare i studien om villkoren för deras deltagande. De blir även informerade om syftet för studien. Under studiens intervjuer kommer respondenterna informeras om att deras deltagande är frivilligt och att de när som helst kan avbryta sin medverkan. (Vetenskapsrådet, 2009)

Samtyckeskravet innebär att alla deltagare i studien ska ge sitt samtycke till deltagande och att de själva har rätt att bestämma över sin medverkan, vilket vi kommer att ta hänsyn till. (Vetenskapsrådet, 2009) Både personal och brukare som intervjuades fick ge sitt samtycke till medverkan innan intervjun påbörjades.

Konfidentialitetskravet innebär att alla uppgifter som respondenterna kommer lämna kommer att behandlas konfidentiellt, det vill säga att det endast är vi som utför studien som kommer att veta om vem som har svarat vad. Personuppgifter och dylikt kommer att förvaras så att obehöriga inte kan få tag på dem. (Vetenskapsrådet, 2009) Respondenterna i denna studie informerades om detta både via missivbrevet som skickades ut en tid innan intervjutillfällena, men även vid själva intervjutillfället om det var några oklarheter kring detta.

Nyttjandekravet innebär att den data som kommer att samlas in genom intervjustudien endast kommer att användas i forskningssyfte. (Vetenskapsrådet, 2009) Detsamma gäller detta, som med övriga etiska ställningstaganden. Detta nämndes både i missivbrevet och vid intervjutillfället.

I missivbrevet togs det hänsyn till de etiska ställningstagandena i. Det formulerades så att det inte skulle kränka någon, genom att till exempel undvika att uttrycka att någon tillhör gruppen brukare/personer med lindrig utvecklingsstörning eller liknande.

Det som avvek från det ovan skrivna är att respondenterna från personalen på serviceboende 3 inte hade fått något missivbrev innan intervjutillfället. Orsaken till detta är okänd, då det var enhetschefen över boendena som var den som delade ut våra missivbrev. Detta framkom först vid intervjutillfället och dessa två respondenter fick då all information från missivbrevet muntligt.

När uppsatsen är klar kommer vi att informera informanterna om resultatet av studien, genom att skicka uppsatsen till den enhetschef som vi har haft kontakt med. Vi kommer då att göra en kort lättläst sammanfattning, för att göra det lättare för både brukare och personal att ta del av studiens resultat.

4. Resultat och Analys

4.1 Inledning

I det här kapitlet presenteras resultatet från de intervjuer som har genomförts och den analys som har gjorts utifrån det empiriska materialet. Resultatet är uppdelat i två huvudkategorier; ett brukarperspektiv och ett personalperspektiv. Huvudkategorierna har därefter delats upp i olika teman och underteman. Avslutningsvis binds de båda perspektiven ihop i en sammanfattande del.

Intervjuerna är genomförda på tre serviceboenden i x-kommun, där alla serviceboenden har samma chef. Fyra av personalen har adekvat utbildning för yrket och mångårig erfarenhet inom verksamhetsområdet stöd och service för personer med funktionsnedsättning. En personal är vikarie med annan utbildning som inte kan anses relevant för målgruppen, men personalen har arbetat på serviceboendet under ett antal år. För att läsaren ska få en inblick i hur upplägget av en arbetsdag kan se ut för personalen på ett serviceboende, ges en kort sammanfattning av personalens beskrivningar.

Hur personalen kan bedriva sin arbetsdag

Två av personalen som arbetar på samma serviceboende beskriver att personalen arbetar på eftermiddagar/kvällar, nätter och helger. Serviceboendet är således inte bemannat tjugofyra timmar om dygnet. Två av personalen arbetar måndag till torsdag, annars är det en personal fredag till söndag. Hur arbetstiderna ser ut på de andra två serviceboenden är inte lika detaljerat beskrivet men enligt beskrivningarna börjar de någon gång på eftermiddagen. Arbetspasset börjar i servicelägenheten där personalen går igenom alla brukarnas "böcker" (det vill säga dokumentationen kring brukarna), för att se hur dagen ser ut och om det är något speciellt som ska göras eller om något har hänt arbetspasset innan. Personalen "kollar" av hur brukarna mår, vad de har gjort på dagen och vad de ska göra. En personal uppger även att alla brukare ska "ringa in sig" för att tala om att de är hemma. I servicelägenheten lagar personalen gemensam mat till brukarna, som brukarna sedan kommer och hämtar. Nästan varje dag finns det schemalagda boendestöd, där personalen går hem till brukarna och ger stöd. Boendestödet som ges kan skilja sig väldigt mycket då behoven hos varje individ är olika. Vissa brukare bor i samma hus som servicelägenheten är förlagd i, medan vissa bor i lägenheter i närområdet.

Mycket av arbetet sker mobilt och det är många telefonsamtal från brukarna som tar stor del utav arbetstiden. Det är även många andra kontakter som personalen sköter såsom läkarbesök, dietister och hjälpmedelcentraler.

4.2 Brukarnas perspektiv

Brukarperspektivets teman är: *behovet av stöd från personalen och olika strategier i relationen brukare - personal.*

Helhet

Behovet av stöd skiljer sig åt mellan brukarna. Personalens stöd beskrivs ha varit utvecklande för en brukare och en annan beskriver hur tillgång till personal fungerar som en trygghet. Stöd som är av social karaktär upplevs av flera brukare som viktigt. Det kan vara att personal finns som sällskap vid middagen eller att göra någon dagsutflykt. Vidare kan det vara att personalen tar sig tid att lyssna när något har hänt och ger stöd i en sådan situation.

Tidens påverkan på det stöd som ges nämns av två brukare. En brukare har märkt av att personalen har fler möten nu och att de inte hinner lika mycket längre. Den andra brukaren skulle vilja ha mer tid till att kunna sitta och prata när behov finns. Något som kommer fram under intervjuerna är att brukarna använder sig av olika strategier i relationen ”brukare - personal”. Om meningsskiljaktigheter uppstår mellan brukare och personal, upplever de flesta att de vågar ha en direkt kommunikation med personalen och uttrycka vad de känner. Dock upplever en brukare att det är svårt att uttrycka sig och väljer istället att undvika dialog med personalen. En strategi för denna brukare är att skriva ett brev. En annan brukare låter ibland sin godeman sköta kommunikationen med personalen när en konflikt uppstår. Konflikter med grannar (andra brukare) som tillhör serviceboendets verksamhet, är något som en brukare upplever som problematisk, varav det finns en önskan att bo i en lägenhet längre bort men med fortsatt hjälp från personalen.

Tema 1: Behovet av stöd från personalen

Behovet av stöd från personalen innefattar det stöd som brukarna uttrycker att de får från personalen och behovet av stöd som de upplever att de behöver. Undertemat stödets funktion tar upp vad för funktion stödet har för brukarna och det andra temat tidsperspektivet handlar om hur resurser som tid påverkar upplevelsen av det stöd som ges.

Stödets funktion

När brukarna får frågan vad personalen hjälper till med tar de flesta brukarna upp stöd som berör hemmet, såsom exempelvis städning och handling. B1 beskriver det så här:

Ja dom tittar så att jag håller på och städar klart, så att jag håller på och städar, och handla och sånt. De väcker mig på morgonen. Har hand om pengarna och sånt.

I fråga om brukarna kan klara sig utan hjälp av personal känner två av brukarna att de i dagsläget inte skulle klara sig utan personal. En brukare beskriver att man inte ska den där pressen på sig, att klara sig utan stöd. Brukaren upplever därför att personalen behövs. B2 anser sig klara så pass mycket själv och ser sina vänner som en resurs ifall hjälp skulle behövas. Stödet som personalen i huvudsak ger till B2 är av social karaktär:

Ibland så lagar vi mat tillsammans, men det är mest för jag vill ha lite sällskap.

Boendeformen serviceboende passar B2 då det ger en trygghet att ha tillgång till personal ifall det skulle hända någonting och när föräldrarna inte längre lever. En annan brukare ser sig själv som ”stor nu” och att det skulle gå att klara sig utan personal. Enligt brukaren skulle det bli lugnare och kännas bättre, då brukaren skulle få bestämma själv över sitt liv. Därmed skulle brukaren slippa bli arg på personalen. När brukaren är ledsen eller har svårt att förstå en situation ger en personal stöd genom att lyssna och fråga hur det är. Personalen hjälper även till att förklara situationer som är svåra att förstå. Möjligheten att få flytta hemifrån med stöd av personal, har av en brukare (B4) varit positivt och beskrivs på följande sätt:

Ja jag tror inte att jag hade kommit lika långt om jag hade bott hemma i alla fall. Hade nog gått sakta framåt. Med det man har lärt sig. (*Så du känner att du får vara mer självständig och klara sig själv mer?*) Jo för hade inte den möjligheten att utvecklas när jag bodde hemma.

B4 upplever alltså att det har varit utvecklande att få flytta hemifrån och att B4 har lärt sig snabbare genom att inte längre bo hemma.

Tidsperspektivet

När brukarna får frågor som berör vad de tycker om stödet som ges, tar två brukare upp tidens påverkan. En brukare upplever att det ibland tar för lång tid för att få hjälp, men att personalen då säger att brukaren klarar av mycket själv. Brukaren uttrycker även ett behov av mer socialt sällskap från personalen, där tid finns till att sitta och prata om det är något. En annan brukare uttrycker att tiden inte räcker till:

Det är bara det, vi kan göra resor och så... och de måste, de måste räcka hela dagen. De har inte tid med sånt ibland. De har sina möten nu. (B1)

Här finns således inte tid enligt brukaren, till att få stöd på exempelvis resor eller andra aktiviteter som tar längre tid än vad stödtiden ger utrymme för.

Tema 1: Analys och tolkning

Flera av brukarna som har citerats ovan är medvetna om att de behöver stöd och vad stödet har för funktion för dem och de har förmågan att uttrycka det. McGlaughlin, Gorfín & Saul (2004) resultat visar också att vuxna personer med inlärningssvårigheter är medvetna om det stöd som de behöver. De har förmågan att uttrycka och beskriva sina behov på ett alldeles utmärkt sätt.

Tidsaspekten nämns av två brukare och är intressant att belysa då det påverkar det stöd som personalen ger. Brukarna blir då beroende av personalens tid då det inte finns utrymme för flexibilitet att exempelvis spontant åka på en dagsutflykt på en onsdag för dennes stöddag exempelvis är förlagd till måndagar. Vi tolkar det som att brist på tid hos personalen beror på kommunens ekonomi och regler. Även Kjellberg (2002) har i sin studie kommit fram till att faktorer som kommunens ekonomi och regler kan påverka brukarnas grad av beslutsfattande och självständighet.

Eftersom att det finns bestämd stöttid för brukarna kan delaktigheten minska på så sätt att brukaren vill göra resor eller andra saker en dag då boendestöd inte är inplanerat på schemat. Strukturen får då institutionella drag genom att det finns inslag av bland annat bestämda tider, kontroll och scheman. Detta överensstämmer med vad Blomberg (2006) kom fram till i sin studie, att trots att en verksamhets yttre struktur har förändrats, kan institutionella drag från för finnas kvar.

Det finns även fler aspekter på att ha en schemalagd och begränsad stöttid. I och med att det, enligt en brukare, inte finns tid för att få stöd på resor eller andra aktiviteter utöver den stöttid som ges, kan brukarens bestämmanderätt minska. Detta går i linje med Mallanders (1999) resultat som visar på att bestämmanderätten kan minska då det används arbetsmetoder som har resulterat i utveckling av till exempel kontaktdagar, som kan jämföras med stöttid.

Resultatet i denna studie visar på att det finns en efterfrågan på stöd av social karaktär, till exempel att bara sitta och prata med personalen. Det här kan även ses i Olins (2003) studie där det tas upp att personalen finns där när det gäller praktiska insatser, men inte tillgodoser behov av emotionell och social närhet. Olin tar upp ideologiska orsaker till att dessa behov inte tillgodoses, men vi kan se en annan faktor i den här studien och det är tidsaspekten. Brukarna upplever att brist på tid påverkar personalens möjligheter att tillgodose deras behov av socialt stöd. För att möta upp ett stöd av mer social karaktär krävs en Jag- Du relation och detta kan ses i ett perspektiv utifrån Buber (1994). Genom en Jag- Du relation kan en känsla

av ömsesidighet och tillit uppstå, där brukaren kan få stöd på en mer emotionell och social nivå.

För en brukare har boendet varit meningsfullt då denne känner att en utveckling har skett, en utveckling som inte hade kunnat ske utan personalens stöd. För en annan brukare har personalens stöd bidragit med begriplighet och hanterbarhet då personalen har stöttat denne då han/hon har varit ledsen eller haft svårt att förstå en situation. I enlighet med Antonovskys (2005) teori behövs det begriplighet, meningsfullhet och hanterbarhet för att skapa en känsla av sammanhang. Finns dessa tre faktorer hos en individ så kan denna enligt Antonovskys (2005) ha en hög KASAM.

Tema 2: Olika strategier i relationen brukare - personal

I samspel mellan människor uppstår relationer och i dessa relationer används olika strategier. För att få reda på mer om vilka strategier brukarna använder i relationen brukare - personal ställdes frågor kring hur brukaren gör när de behöver stöd från personalen. Undertemat självbestämmande och inflytande har för avsikt att beröra om brukarna upplever att de får bestämma och har inflytande. Vidare berör temat vilka strategier som brukarna använder för att utöva sitt självbestämmande och inflytande.

Hur brukarna gör när stöd behövs

Brukarna har olika strategier i sitt tillvägagångssätt, angående hur de gör när de behöver stöd från personalen. En brukare försöker själv först innan kontakt med personal tas, då brukaren anser att det är bra att försöka själv och göra det man klarar av själv innan personal kontaktas. Personalen försöker få en annan brukare att försöka själv först genom att komma med förslag på hur brukaren kan ta egna initiativ. B4 känner att det är jobbigt att fråga efter hjälp:

Jag brukar mest dra ut på det, för att man inte vet hur man ska säga det och då drar jag hellre ut på det än att fråga på en gång.

Brukaren beskriver även att det i början var jobbigt att vara beroende av stöd från personal då B4 kände sig annorlunda och inte klarade av att bo helt själv.

Självbestämmande och inflytande

På frågor som berör vad brukarna får bestämma och om de upplever att de har möjlighet att påverka, skiljer sig svaren åt. En brukare upplever att det inte är några problem med att få sin vilja igenom och får oftast det. Brukaren bestämmer det mesta själv. En annan brukare tar upp att vid städning får brukaren bestämma själv. Ett uttryck för självbestämmande för B1 är möjligheten att bestämma kontaktperson själv och möjligheten att kunna åka iväg till olika platser utan att behöva meddela personalen:

Jag säger inte till. Nej, jag gör som jag vill. De andra boende måste säga till, men inte jag.

Förut lagade personalen mat hemma hos varje brukare, i deras egna lägenheter. Numera lagas det gemensam mat till de flesta brukarna som hämtas i den gemensamma servicelägenheten. Om maten inte gillas av B1 används egna pengar för att köpa annan mat:

Jag är jävligt listig. Jag köper hamburgare och coca cola och pommestis och tar ensam hit den.

B1 löser därmed situationen genom att gå och handla mat som B1 tycker om, men det kan B1 bara göra om egna pengar finns till det. Två brukare upplever att de inte får bestämma och påverka i den grad som de vill. B3 beskriver en situation där en personal ville fixa en sak i lägenheten som B3 inte ville att personalen skulle göra, men där B3 inte hade något att säga till om:

(Känner du att du får bestämma det som är viktigt för dig?) Ja, ibland kan jag bli störtarg på dom. *(Om du inte får?)* Göra vad jag vill. Då blir jag så irriterad på dom.

B3 uttrycker alltså sin frustration genom att bli arg och irriterad på personalen om de går in och bestämmer över något som B3 vill bestämma över. Om B4 vill bestämma mer över något väljs denna strategi:

Jag skriver ett brev. *(Och vad händer då? Pratar dom med dig om det eller... hur?)* Ja, när jag har stödtid.

Eftersom att B4 tycker att det är jobbigt att uttrycka sig och göra sig förstådd, väljer B4 att skriva eller strunta i att berätta och drar ut på det. B4 beskriver att samma strategi väljs om B4 skulle känna att något inte var bra med personalen. Överlag tycker alla brukare att personalen lyssnar till brukarnas åsikter och önskemål. Dock upplever flera att de inte kan prata med all personal, men att det finns någon som de känner att de kan prata med. B3 upplever att personalen finns där om det är något:

Personalen sa så här om det är nåt och så då... om du blir ledsen och så då kan jag bara komma ner och prata med dom.

Om något inte känns bra med personalen har två brukare inga problem med att säga det direkt till personalen. En brukare tar hjälp av sin godeman om problem med personalen skulle uppstå och väljer därmed att låta en annan person sköta kommunikationen.

En brukare beskriver att konflikter med grannar (brukare som tillhör serviceboendets verksamhet) gör att hon skulle vilja flytta till något eget en bit bort från de andra brukarna som bor i samma bostadsområde:

(Trivs du här där du bor?) Lite. Egentligen vill jag flytta till nåt eget men egentligen vill jag flytta en bit bort ifrån boendet. Men jag klarar mest själv. Städ och tvätt och disk och allting. *(Så du skulle vilja bo i en egen lägenhet utan hjälp från personalen?)* Nej jag behöver min personal. *(Okej, men du vill inte bo så här nära?)* Nej. (B3)

När konflikter uppstår mellan brukarna, hjälper personalen till att lösa konflikterna, varav brukaren slipper bli inblandad. Brukaren uttrycker alltså en önskan om en annan typ av boende, men där stöd från personal fortfarande behövs.

Tema 2: Analys och tolkning

Resultatet visar att vissa av brukarna upplever att de inte får påverka i den grad de vill. Detta kan också ses i Blombergs (2006) resultat, där brukarna upplevde att det fanns brister när det gällde delaktighet i beslut och planering som hade med deras vardag att göra. Även McGlaughlin, Gorfin & Saul (2004) studie visar att brukarna kände sig maktlösa, då besluten ofta fattades åt dem av professionella såsom personal. Dock visar ett exempel ovan på att en brukare är medveten om att personalen försöker få en brukare att ta egna initiativ och skapa möjligheter för personen att hantera situationen själv genom att ge förslag och verktyg på hur hon/han ska göra.

Maten till de flesta av brukarna lagas gemensamt i servicelägenheten och därmed får inte brukarna välja själva vad de ska äta. Ett beroende gentemot personalen uppstår då de inte är med i beslutsfattandet om mat. Det här kan ses enligt Kjellbergs (2002) definition av beroende där det är främst personer kring brukarna som fattar besluten, såsom personal. Om brukarna inte gillar det som erbjuds beskriver en brukare att annan mat köps för egna pengar och att brukaren är "listig" när hon/han väljer ett sådant tillvägagångssätt. Vi tolkar det som en strategi för att uttrycka oberoende som enligt Kjellberg (2002) innebär att personen fattar sina egna beslut. För att vara oberoende krävs det dock att egna pengar finns till förfogande. Resultatet visar att beslutet om att laga gemensam mat bidrar till att brukarna inte får bestämma om inte egen "listighet" används. Mallanders (1999) studie visar också att kollektiva beslut kan skapa begränsningar i självbestämmande. En tolkning gällande frågan kring maten kan göras genom Bubers (1994) relationsteori. Avsaknaden på självbestämmande när det gäller vad som ska ätas kan göra att brukarna ses som objekt av personalen. Brukarna blir således objekt som bara ska bli serverade mat. De ses inte som subjekt som kanske vill vara med och bestämma vilken mat som ska ätas och som vill njuta av sin mat och äta gott.

Alla brukare har olika strategier i relationen brukare - personal. Utifrån Antonovskys (2005) teori KASAM kan tolkningar göras om att känslan av sammanhang påverkar vilka strategier brukarna har. En brukare tycker att det är jobbigt i kommunikationen med personalen och en tolkning kan vara att brukaren upplever en lägre hanterbarhet, att funktionsnedsättningen gör att brukaren inte upplever att resurser finns till förfogande för att kunna kommunicera på det sätt som han/hon vill. Eftersom att brukaren tycker att det är jobbigt att kommunicera med personalen kan det bli så att hon/han istället väljer att inte vända sig till dem. Även Widerlunds (2007) resultat visar att ett av de viktigaste hindren för brukarnas möjligheter till självbestämmande berodde på kommunikativa orsaker.

Genom att brukarna har strategier som att dra ut på att fråga personalen om hjälp, eller att skriva brev till dem, så har de en sorts undvikande strategier, där de inte behöver konfrontera personalen. Även att smita iväg och köpa mat utan att säga det till personalen är en undvikande strategi och ett sätt att inte skapa konflikt med personalen. Gällande att en brukare vill flytta till en lägenhet lite längre bort och inte är nöjd med sitt nuvarande boende så kan även det ses som en undvikande strategi, för att undvika konflikter med grannar och slippa konfrontationer. I och med att brukaren har tankar om att ett nytt boende skulle vara bra, men samtidigt motsägande tankar om att han/hon inte riktigt skulle klara sig utan personalens stöd, så ser han/hon inte sig själv som kapabel, trots att han/hon kanske egentligen är det. Brukaren som ser sig själv som listig och kan smita och köpa mat ser på sig själv som kapabel och kompetent att göra saker på egen hand. Han/hon anser sig ha redskapen för att hantera situationen. Därmed har brukarna olika självkänsla, olika grad av känsla av hanterbarhet enligt Antonovskys (2005) teori KASAM.

4.3 Personalens perspektiv

Personalperspektivets teman är: *skapa vardagsstruktur, olika strategier i relationen brukare - personal, flexibilitet i handlingsutrymmet och betydelsen av chef, arbetskollegor, handledning och kompetensutveckling*. Det sista temat har ingen självklar koppling till studiens syfte och frågeställningar men bidrar med nya aspekter på det som studeras.

Helhet

All personal upplever att det känns bra att ge stöd till brukarna och att det är en glädje. De flesta av personalen beskriver att de har som uppgift att ge stöd och service, samt att fungera som en förlängd arm till brukarna. Det handlar om att skapa en fungerande vardagsstruktur för brukarna, där målet är att få brukarna så självständiga som möjligt. Samtidigt tar flera av personalen upp att det inte får ställas överkrav då det kan skapa psykisk ohälsa hos brukarna. Brukarnas egna uppfattningar om hur mycket stöd som de behöver, kan enligt några av personalen vara svårt att hantera då vissa inte vill ha hjälp. Det gäller således för personalen att ha fingertoppskänsla för att inte kränka brukaren. För att skapa en fungerande vardagsstruktur används olika styrformer, till exempel genom metodblad. En personal beskriver att de håller hårt på att en brukare exempelvis ska bädda sin säng om de gemensamt har bestämt det. Under intervjuerna ges exempel på hur personalen använder strategier i relation till brukarna. En personal beskriver att personalen måste vara som en kameleont och bete sig olika mot olika brukare. Handledning är en strategi som används för att hitta nya lösningar i relationen till brukarna. Alla av personalen är nöjda med det stöd de ger, men de flesta upplever att det alltid går att förbättra stödet som ges. Flexibilitet och förändring nämns av samtliga personal som viktiga komponenter för att kunna möta upp de behov som brukarna har och för att stödet inte ska stagnera. En personal tar upp och ifrågasätter alla de aktiviteter som brukarna har under veckodagarna och undrar för vem de är till för. Personalen undrar om brukarna inte har rätt att "bara få vara". Några av personalen upplever att det ibland är brist på tid och personal för att hinna tillgodose brukarnas behov. All personal trivs och känner sig trygga i sin yrkesroll. Faktorer för trivsel är att de känner sig delaktiga i stödets utformande, har ett stort stöd från chef och arbetskollegor, samt har tillgång till handledning och kompetensutveckling.

Tema 1: Skapa vardagsstruktur

Skapa vardagsstruktur syftar på allt det stöd som har för avsikt att få vardagen att fungera för brukarna. I arbetet med att skapa vardagsstruktur för brukarna tar personalen ofta upp självständighet, självkänsla och överkrav. Undertemat styrformer tar upp olika sätt som personalen styr brukarna på, till exempel genom metodblad.

Självständighet, självkänsla och överkrav

Många av personalen beskriver att den viktigaste arbetsuppgiften är att ge stöd och service till brukarna, med syfte att få deras vardagsliv att fungera. För att få ett fungerande vardagsliv, tar flera av personalen upp vikten av att försöka få brukarna självständiga och ser det som deras uppgift att få dem att klara så mycket som möjligt. P1 beskriver på följande sätt:

Så att då gjorde vi en sån insats att vi köpte in tvättkorgar som vi satte in i badrummet och märkte med olika färger. För ljus tvätt, för mörk tvätt och blandad tvätt. Så att dom skulle kunna göra det här och bli självständiga och det fungerar jättebra. [...] Men det löser dom helt själva nu, för det kunde dom ringa femton gånger på den tiden dom hade tvättstuga. Ja vad är det för färg på det här, vad ska det här va. [...] Så att det har vi löst och det har gått jättebra och vi har visat hur man sorterar.

Genom att hitta ett system som är anpassat för brukarna gör personalen att brukarna själva klarar av att sortera tvätten själv. P2 ger ett exempel på hur personalen kan träna upp en brukare att våga åka och hälsa på en släkting eller någon som bor längre bort:

Första gångerna så kanske man följer med till tågstationen och väntar på tåget och så gör man det några gånger kanske [...] Men ja sen efter några gånger då kan personen i fråga kanske åka själv. Och då jag menar det är ju en jättebedrift för den här personen och liksom verkligen wow nu fixar jag det här själv och blir jättestolt. Och det är såna grejer, som än en gång alltså för oss det är ju inget konstigt. Men för dom här människorna så är det här är ett jättesteg, att kunna göra såna saker själv.

Två av personalen nämner att det är viktigt att få brukarna att tänka själva så att de inte får allt serverat och att personalen inte kör över dem. En personal reflekterar över vad begreppet stödinsats innebär och att det inte handlar om att gå in och göra sådant som brukarna klarar av att göra. P2 brukar försöka "pusha" på lite för att få brukarna att tänka själva:

Dom kan själva och dom kan välja. Dom behöver inte komma och fråga mig hela tiden; ja men vilken ska jag ha?

Det kan ta väldigt lång tid för brukaren att lära sig en liten sak och ibland kan det ta upp till ett år innan resultat uppnås. När personalen ger stöd beskriver flera av personalen om hur de ger uppmuntran och att det är viktigt att få brukarna att känna att de har gjort ett bra jobb. Då kan de själva uppleva hur duktiga de är och att de klarar av en sak själva.

I arbetet mot att få brukarna så självständiga som möjligt, kan det finnas en risk att det ställs för höga krav på brukarna. Några av personalen tar upp vikten av att se till varje individs kapacitet och att känna av hur brukaren mår för att inte "pusha för hårt". Ibland kan felbedömningar göras och det finns en tro att en brukare klarar av och förstår mycket mer än vad hon/han gör. P3 upplever att överkrav kan göra att brukarna mår väldigt dåligt och säger att det är jätte viktigt att boendet är anpassat efter individen. Det är även av stor vikt att brukaren ibland får stanna i sin utveckling. P3 uttrycker det på följande sätt:

Ibland kan man få stanna upp i sin utveckling, att nu har faktiskt X utvecklats så här mycket under ett år. För ibland blir det att man lär in för mycket och då kan det bli så att hjärnan inte kan ta in, då blir det broms och då kan man gå tillbaks istället. Så att ibland ska man bara vara utan krav och kanske inte sträva för hårt.

Här gäller det alltså för personalen att ge stöd så att brukaren bara kan få "vara" och strävan mot självständighet får sättas åt sidan.

I arbetet att skapa en vardagsstruktur för brukarna finns det andra aspekter att beakta som personalen nämner i intervjuerna och det är brukarnas uppfattning om hur mycket stöd som de behöver. Vissa brukare tycker enligt personalens beskrivningar att det är personalens jobb att göra vissa saker, medan andra vill klara allting själva trots att stöd behövs. Det gäller för personalen att ha fingertoppskänsla för att inte kränka en brukare som vill klara sig själv. Konflikter kan uppstå när en brukare inte är handikappmedveten och vill försöka klara sig som alla andra men stöd ändå behövs. En personal beskriver att en person som har en lindrig utvecklingsstörning kanske inte alltid tycker att det är så "roligt" att få hjälp från personal, då hon/han klarar av en hel del själv men ändå behöver hjälp med vissa delar för att få en fungerande vardag. En annan personal upplever att vissa brukare som bor på serviceboende kanske skulle behöva en annan boendeform då de i princip skulle kunna klara sig själva och är väldigt duktiga. Enligt personalen har handläggarna en problematisk uppgift, då det är svårt att placera ut brukarna på rätt boendeform.

Styrformer

Samtidigt som personalen arbetar för att brukarna ska bli självständiga, ges exempel under intervjuerna där olika styrformer används gentemot brukarna. I det dagliga arbetet arbetar personalen efter metodblad, som är ett dokument som har upprättats tillsammans med brukaren. Personalen frågar bland annat vad brukaren kan/inte kan och sedan ges stöd utifrån hur mycket brukaren klarar själv. Metodbladet är således individuellt anpassat till brukaren:

Då skriver man till exempel X, vår hyresgäst, det här gör X, när jag kommer på stödtiden. Till exempel X dammar och dammsuger, men kan ha svårt med motoriken när det gäller att torka golven. Ja men då går jag in och gör det. (P3)

Personal och brukare har således olika förutbestämda fördelningar som är styrda av brukarens förmåga när det exempelvis ska städas. Flera av personalen beskriver att metodbladen även fungerar som konfliktlösare då det exempelvis vid städning redan är förutbestämt vad personal respektive brukare ska göra. Om konflikt skulle uppstå nämner några av personalen att metodbladet visas för brukaren, där han/hon kan se vad som gemensamt har bestämts

P1 beskriver att om en brukare inte vill bädda rent i sin säng den dagen det är bestämt, håller personalen hårt på att det ska fullföljas.

Nu har vi bestämt gemensamt att idag bäddar vi rent. Då gör vi det.

Dock gäller inte det om brukaren skulle vara sjuk eller ska iväg till vänner och familj. Då finns det utrymme för flexibilitet. En annan personal uttrycker däremot att om en brukare har en dålig dag kan det bäddas en annan dag och att det inte behöver bli en så stor affär av det. En personal uttrycker alltså att brukaren kan välja att exempelvis inte städa på bestämd dag, medan en annan personal uttrycker att de rutiner som gemensamt har bestämts ska fullföljas om det inte finns vissa särskilda omständigheter.

Om en brukare väljer att äta en väldigt ensidig kost, till exempel om de vill äta pizza varje dag, beskriver två av personalen att det inte går. P1 beskriver ett tillvägagångssätt där de visar kostcirkeln och förklarar hur viktigt det är att äta varierat. Ibland tar personalen även hjälp av en dietist. Däremot beskriver några informanter att brukarna får göra vad de vill med sina "rehabpengar" och att det ska brukarna få styra över. P1 uttrycker dock att personalen ibland kan försöka påverka vad som inhandlas:

Sen om dom vill handla nåt extra på helgen för sina egna pengar, det kan vi absolut inte göra någonting åt. Även om det är godis för 147 kronor, men vi går in och markerar och talar om att det här är inte bra. Om du tänker så här, om du gör så här, så försöker man komma på andra lösningar.

Personalen ger alltså vägledning när det gäller brukarnas "rehabpengar", med syftet att försöka förmå brukaren att välja ett nyttigare alternativ.

Vissa brukare lagar själva mat i sina egna lägenheter, men vissa brukare hämtar matlåda i servicelägenheten som har lagats av personalen. Förut lagades all mat hemma hos varje enskild brukare, men nu lagas all mat i servicelägenheten av personalen. Anledningen beskrivs av en personal bero på att tiden inte fanns förut att laga "bra mat" till brukarna och att det bara blev snabbmat. Nu när de har återgått till det ursprungliga sättet, att all mat lagas gemensamt, hinner personalen laga nyttig och varierande mat. Detta innebär att brukaren inte får bestämma vad han/hon ska äta för mat. Dock försöker personalen höra med brukarna vad de gillar respektive inte gillar.

Om brukarna vill bestämma över något som personalen anser sig behöva bestämma över, beskriver P5 att det går till på följande sätt:

Då brukar vi säga att vi har möte varje x-dag, så att vi väntar på nästa möte och då tar vi upp det. Så informerar vi samma dag som vi tagit upp det.

För att exempelvis ändra sådant som har bestämts i metodbladen, beskriver flera av personalen att det måste tas upp på ett personalmöte där brukarens förfrågan diskuteras. Sedan diskuteras det med brukaren och en lösning nås. P2 upplever att det är svårt att hantera situationer när brukaren vill bestämma över något som personalen anser sig behöva bestämma över:

Vi har pratat ganska mycket om det där, om vad man själv har för värderingar. Och att, ja för mig kanske det är jätteviktigt att min diskbänk är skinande ren och liksom helt fläckfri. Men det kanske inte det är för den här personen så man måste liksom hela tiden lägga sig själv åt sidan. Och om den här personen då säger att jag behöver inte hjälp med det där men om vi tydligt ser att han behöver det, men då måste man ju ändå på nåt vis försöka för att än en gång det handlar ju om deras... att det ska funka för dom.

För att försöka möta upp brukarens önskemål beskriver P2 att de kan ha en "testperiod" där de prövar brukarens önskemål. Om det inte skulle fungera har de ett nytt möte och försöker hitta andra lösningar.

Något som en personal tar upp är en situation där personalen måste gå in och visa på att en brukares beteende är oacceptabelt, visa att "så gör man inte". Personalen försöker alltså klargöra för brukaren vad som är ett oacceptabelt beteende.

Tema 1: Analys och tolkning

När personalen ger stöd ger de samtidigt uppmuntran. Då kan brukarna känna att de har gjort ett bra jobb och självförtroendet kan öka. Genom detta kan resultat uppnås, det vill säga att brukarna sedan klarar av att göra en sak själva, utan personalens stöd. Ett exempel på något som personalen kan stötta brukarna i citeras ovan och det är att lära brukarna att sortera sin tvätt. Detta kan kopplas till Antonovskys (2005) KASAM och dess beståndsdelar meningsfullhet, hanterbarhet och begriplighet. Meningsfullhet skapas här genom att individen känner delaktighet och blir motiverad och engagerad. Hanterbarheten uppkommer då individen känner att han/hon kan hantera situationer som uppstår, då personalen har lärt ut och tränat upp individen hur en situation kan hanteras. Begripligheten visar sig så att individen genom personalens stöd förstår hur en sak fungerar och därigenom sedan kan klara av att göra den själv. Ett exempel som citerades ovan är att personalen kan följa med en brukare till tågstationen, när brukaren ska åka någonstans, och sedan efter ett par gånger kan brukaren själv klara av att åka tåg. I detta exempel ses återigen KASAM:s beståndsdel hanterbarhet.

Flera av personalen nämner att de arbetar för att få brukarna så självständiga som möjligt, där de försöker värna om brukarnas integritet och självbestämmande. Dock visar resultatet på paradoxer då personalen styr brukarna. Detta stämmer överens med Olins (2003) resultat där personalen har haft ett arbetssätt som respekterar brukarnas integritet och syftar till att öka deras självbestämmande, men samtidigt finns det inslag av professionell makt, vilket bidrar till motsägelsefullhet.

Vi tolkar att motsägelsefullheten som framkommer i vår studie kan bero på att det finns styrda uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut. Dessa kan styra personalens sätt att värna om brukarnas integritet och självbestämmande. Det finns en risk att förutbestämda uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut minskar brukarnas utrymme för att bestämma själva. Ett exempel är att maten lagas till de boende i servicelägenheten och därmed finns det inte så stor möjlighet för brukarna att själva välja vilken mat de vill äta. Personalen verkar ha en attityd att nyttigare kost är viktigare än brukarens självbestämmande när det gäller maten. Det gör att de fattar beslut åt brukaren vad hon/han ska äta. Olin (2003) kommer också fram till att förutbestämda uppfattningar minskar brukarnas utrymme för självbestämmande. Även Mallanders (1999) resultat kan kopplas till det genom att det där framkommer att självbestämmandet kan begränsas av kollektiva beslut. Enligt Mallander (1999) kan sådana här företeelser vara en konsekvens av arbetsmetoder. Detta går även i linje med Blombergs (2006) resultat där det fanns brister i brukarnas delaktighet när det gällde beslut som påverkade deras vardag. Det kan även ses som institutionella drag i verksamheten när det finns inslag av kontroll och regler från personalens sida, något som även Blomberg (2006) kom fram till.

Det är viktigt att påpeka att en personal beskriver att det i personalgruppen förekommer diskussioner om hur ens egna värderingar kan påverka hur stödet utformas. Personalen upplever dock att det är svårt när personalen tydligt ser att brukaren skulle behöva hjälp med något men brukaren inte vill ha hjälp. Den här medvetenheten hos personalen tolkar vi kan bidra till ökad självbestämmande. Samtidigt visar resultatet i studien att trots att personalen tycker att det är viktigt att brukarna får vara med och bestämma så bestämmer personalen en hel del. Det här kom även Widerlund (2007) fram till, att personalen bestämde till stor del trots att de ansåg att brukarna skulle få vara delaktiga i beslutsfattandet. Personalen rör sig således mellan att uppmuntra brukarna till självständighet och att vara delaktig vid beslutsfattande till att ha ett mer kontrollerande arbetssätt. Ses detta utifrån Deeleys (2002) tankar så pendlar personalen mellan normaliseringstanken och paternalismen. Till skillnad från Deeley kan personalen i denna studie inte placeras in i bestämda fack, då de rör sig mellan båda motpolerna.

Anledningen till att personalen pendlar mellan två poler kan bero på att de inte riktigt förstår vad begreppen självbestämmande och delaktighet innebär, något som även Widerlund (2007) kunde se i sitt resultat.

Att arbeta efter metodblad som de gör i den studerade verksamheten kan ses som att brukarna blir interberoende för att använda Kjellbergs (2002) begrepp, då detta stämmer överens med Kjellbergs (2002) resultat i och med att stödet planeras och utformas tillsammans med andra. Brukare och personal eller eventuellt andra inblandade utformar stödet tillsammans. Därmed får brukarna inte bestämma helt själva vad de vill göra och blir därmed interberoende. Att arbeta efter metodblad gör också att arbetssättet inte kan förändras så snabbt, utan förändringar måste alltid gå via ett personalmöte. Brukaren blir beroende av vad som bestäms på personalmötet. Vid önskad förändring från brukaren sida tas ärendet som tidigare nämnts upp på ett personalmöte och sedan får brukaren reda på vad som sades. Kopplas detta till Blombergs (2006) studie kan det ses som att utformningen av metodbladen, det vill säga på vilket sätt stödet ska ges, delvis är exkluderande för brukarna då det framkommer att personalen till stor del står för de mesta besluten. Då personalen och brukarna utformar metodbladen tillsammans kan processen även ses som inkluderande för brukarna.

Utifrån Antonovskys (2005) teori kan metodbladen tolkas vara bra på så sätt att de hjälper brukarna att hantera och begripa sin vardag, vilket kan kopplas till beståndsdelarna hanterbarhet och begriplighet. Genom metodbladen så är stödet bestämt och spikat och det kan ge personalen en sorts kontroll över brukarna vilket kan ses som att brukarna blir objekt i personalens arbete då det är bestämt hur man ska ta an sig dem. Det kan kopplas till Bubers (1994) tankar om en Jag - Det relation, som är en subjekt - objekt relation.

Tema 2: Strategier i relationen personal - brukare

I relationen personal - brukare används olika strategier. Tema 2 åsyftar på hur dessa relationer kan se ut och vilka strategier som kan användas mot brukarna. Undertemat olika förhållningssätt visar på hur personalen har olika typer av relationer till brukarna och vilka förhållningssätt som kan användas. Det andra undertemat är balansen mellan professionell och personlig och tar upp personal- och brukarrelationens olika dimensioner.

Olika förhållningssätt

Under intervjuerna dyker flera exempel upp på hur personalen upprätthåller olika typer av relationer med brukarna. Vissa brukare kan personalen ha ett friare förhållningssätt mot, medan andra brukare kräver ett mer konkret och rutinartat bemötande.

Ibland kan man ju känna sig som en kameleont, man kan nästan bli schizofren va. Man går till den här lägenheten, då kan man vara lite sprallig och nästa så måste man vara väldigt fyrkantig. Men det är också det som är att kunna vara professionell tycker jag, att man verkligen kan se varje individ. (P3)

Det gäller att kunna växla roll och anpassa sig efter vilka brukarna är. Vissa brukare behöver fasta rutiner på grund av deras funktionsnedsättningar, varav flera av personalen beskriver att personalen måste arbeta väldigt enhetligt. En annan anledning till att personalen arbetar på samma sätt är för att undvika konflikter. Konflikterna kan uppkomma på grund av avundsjuka brukarna emellan och på grund av att brukarna får favoriter bland personalen om en personal exempelvis gör på ett annat sätt än resterande personal.

P1 upplever att personalen måste inta flera olika yrkesroller för att kunna ge stöd och service till brukarna:

Det känns som att vi är psykologer, terapeuter, vi måste vara lite sjukvårdsutbildade, vi ska kunna laga mat. Alltså det ja ingår nästan allt som man vanligtvis gör hemma plus mycket annat därå. Men alltså du måste vara väldigt bred och framförallt oerhört lyhörd. Det tror jag är A och O. Det är det viktigaste i vårt jobb, att vara lyhörd. Att kunna se vad är det dom är ute efter, vad söker dom, hur mår dom. Det är en jättestor konst i vårt jobb, nästan den största tror jag.

Personalen måste alltså enligt P1 ha ett brett kompetensfält, där lyhördhet är nyckeln till att kunna tillgodose brukarnas behov. En personal upplever att det kan vara svårt att ge stöd och förhålla sig till en brukare som mår psykiskt dåligt eftersom att de inte har någon psykologutbildning. Det enda personalen kan göra är att stötta så gott de kan. Kunskap efterfrågas om hur personalen ska möta brukare som mår psykiskt dåligt, för att kunna ge ett bättre stöd.

Balansen mellan professionell och personlig

Mellan brukare och personal existerar en relation. Relationen präglas av att personalen har en professionell roll gentemot brukarna, samtidigt som det kan finnas andra aspekter av relationen såsom att brukaren eller personalen bildar en vänskapsrelation. Att bjuda på sig själv och berätta lite om ens privatliv är ok, men det finns en gräns där personalen inte får bli för privat. Några av personalen beskriver således att de inte får bli vänner med brukarna och att en professionell distans ska finnas.

Men som vän, alltså jag har ju hållit ett avstånd hela tiden. Ja det måste man göra, men det finns ju en del som jobbar här som inte håller det avståndet hela tiden, dom blir för mycket med dom. Nej men det är inte professionellt, utan det är en fin omtanke. (P4)

Det finns personal som enligt denna personal inte klarar av att hitta balansen mellan att vara professionell och personlig, då välmenande omtanke skapar obalansen. P3 beskriver en situation där P3 upplevde att det var svårt att hitta balansen mellan vän- och personalrollen med en brukare:

Jag bjöd väldigt mycket på mig själv och x fastnade väldigt mycket för mig personligen, och så ska man inte heller jobba men jag fick ändra min stil där, till liksom lite mer... fyrkantig med henne. För annars blir man uppäten om man blir för mycket kompis, så att det är svårt ibland att hitta balansen att vara lagom och vara tydlig och inte bli för nära.

För att förändra relationen kan exempelvis personalen få hjälp genom handledning från en handledare. När personalen då använder en annan strategi gentemot brukaren kan personalen få frågor som *"Tycker du om mig? Tycker du om mig lika mycket nu? Eh, för jag tycker att du har förändrats"*. Brukaren kan då uppleva att personalen har blivit konstig då relationen brukare - personal har bytt karaktär.

Tema 2: Analys och tolkning

Med vissa brukare kan personalen ha ett friare förhållningssätt, medan andra brukare kräver ett mer rutinartat och fyrkantigt bemötande. Det här kan ses utifrån Bubers (1994) teori där personalen kan ha en relation som liknar mer det Buber beskriver som en Jag- Du relation med vissa av brukarna. Relationen med andra brukare kan jämföras mer med en Jag - Det relation där ett förutbestämt förhållningssätt och diverse rutiner skapar en distans till brukaren. Vi tolkar det som att personalen upplever att det med vissa brukare behövs en sådan relation, att de måste inta en sådan relation för att det ska fungera för både personalen och brukaren.

Personalen upplever det som att det ibland är svårt att hitta balansen mellan att vara professionell och personlig, vilket även det kan ses utifrån Buber (1994) och balansen mellan en Jag - Du och en Jag - Det relation. Personalen verkar dock anse att det inte är professionellt att ha en för nära relation med brukarna för att dem då riskerar att bli "uppättna" och dylikt. I Olins (2003) studie ses detta faktum utifrån ett annat perspektiv och det är att en nära relation personal och brukare emellan utgör ett hot för brukarnas självständighet. Dock tog personalen i denna studie inte upp något om att relationen kunde påverka brukarnas självständighet. En personal uppger att det kan uppstå konflikter om inte alla i personalgruppen arbetar likadant och håller distansen med respektive brukare. Detta stämmer överens med Olins (2003) resultat där det framkommer att riktlinjer för att reglera förhållandet till brukarna kan användas som en konfliktlösare då all personal vet hur de ska förhålla sig och därigenom svetsas personalgruppen samman.

I vissa situationer beskriver således personalen att inslag av kontroll måste finnas i relationen till brukarna. Det gör att en obalans skapas, där personalen "har makten". Andra relationer mellan personalen och brukarna präglas dock mer av en nära och friare relation, där hierarkier inte finns i samma utsträckning. Detta stämmer överens med Mallanders (1999) resultat som säger att kontroll kan stärka strukturen och även visar på att hierarkier inte uppstår lika lätt då personal och brukare har en nära relation.

Tema 3: Flexibilitet i stödet som ges

För att ge ett bra stöd tar de flesta av personalen upp att det måste finnas utrymme för flexibilitet. Underteman för det här temat är förändring och tid- och resursperspektivet. Att vara öppen för förändringar är en del av att kunna vara flexibel och en annan del är att det finns resurser till förfogande för att kunna vara flexibel. En annan aspekt av flexibilitet i stödet som ges är om brukarna hinner att "bara vara", då en personal beskriver att det brukarna har massa aktiviteter som ska utföras på vardagarna.

Förändring

Flexibilitet och förändring nämns av all personal som viktiga komponenter för att kunna möta upp de behov som brukarna har och för att stödet inte ska stagnera. Situationen för brukarna förändras även över tid. P2 upplever det på följande sätt:

Olika personer har olika behov och i olika skeden av livet har man kanske olika behov. Och det är ju människor så man kan ju inte jobba på som med maskiner... så man får vara öppen för förändringar hela tiden.

Brukarnas åldrande är något som all personal tar upp, då de har funderingar kring hur de ska hantera de förändringar som det medför för brukarna. Ett arbetssätt som en gång i tiden har fungerat, kanske inte längre passar brukaren.

Om vi tar dom här stöden till exempel så utarbetar vi ju, kör dom under en tid, går igenom, gör utvärderingar och vad är det som har funkant, vad är det som inte har funkant och det tror jag att det är så man måste göra. För som sagt det går inte att bara köra på. (P2)

Personalen arbetar därmed systematiskt och utvärderar det stöd som ges. Enligt en personal får inte personalen fastna i gamla rutiner utan måste ha ett flexibelt och förändringsbenäget förhållningssätt. Samtidigt som det finns en flexibilitet och öppenhet för förändringar, uttrycker en personal att det finns kriterier som måste uppfyllas av brukaren för att kunna få bo kvar på serviceboendet. Om brukarnas behov förändras allt för mycket och de inte klarar av det som de kunde tidigare kan de kanske inte bo kvar. Då måste brukarna flytta till ett annat boende.

Tid- och resursperspektivet

Flera av personalen nämner att det är brist på tid och personal för att kunna tillgodose individuella behov. P4 upplever att mer resurser behövs:

Ibland behöver vi mer personal alltså. Till exempel det är väldigt svårt att få med hela gruppen ut på olika saker och då ibland behöver vi ju extra personal, men dom håller ju inne med pengarna.

Det saknas resurser för att exempelvis kunna följa med en brukare på bio och därför sker alla aktiviteter i grupp trots brukarnas olika behov och önskemål. Om en personal skulle åka på utflykt med en brukare beskriver personalen att de andra brukarna skulle bli avundsjuka, så den möjligheten finns inte heller. Under perioder då brukaren mår väldigt psykiskt dåligt, beskriver en annan personal att tiden inte heller riktigt räcker till. Två av personalen nämner att arbetets karaktär har förändrats genom att personalen har "mer kontorsjobb" som tar väldigt mycket tid. All personal upplever dock att brukarna får ett bra stöd utifrån de förutsättningar som finns.

Aktiviteter för vem?

På vardagarna har brukarna fullt upp med aktiviteter, som exempelvis musik, bad, disco och diverse klubbar. P3 upplever att det ibland är aktivitetshysteri och anser att brukarna också ska få möjlighet att "bara få vara". P3 undrar för vem aktiviteterna egentligen är till för, om det är för att det ska se bra ut för personalen eller om det är bra för hyresgästen. P3 tror att det kan bero på rädsla att brukarna ska isoleras som det blir en sådan hets på att fylla kalendern med aktiviteter.

Jag menar, när vi kommer hem från skolan, ni slänger er väl på soffan och är helt slut, alltså det gör man ju. Får de här människorna göra det?

Brukarnas funktionsnedsättningar gör enligt P3 att de behöver förutsättningar för att vila och hinna sortera alla intryck, men alla dessa aktiviteter gör att det blir mer ansträngande för dem.

Tema 3: Analys och tolkning

All personal uppger att flexibilitet och förändring behövs för att förhindra att stödet ska stagnera. Personalen arbetar även systematiskt för att utvärdera de arbetsmetoder och rutiner som finns. De försöker upprätta planer som är individuella och anpassa sig efter brukarens förändrade behov. Detta stämmer överens med Blombergs (2006) resultat kring inkluderande faktorer, då de i skapandet av planerna tänker utifrån brukarnas behov. Dock kan man se att samtidigt som personalen är öppna för förändringar och strävar efter flexibilitet så finns det motsägelsefulla uttalanden.

Som citerats ovan så uttrycker en personal att denne har tankar om att brukarna måste flytta från denna form av boende om de börjar bli förvirrade, tappat färdigheter och till exempel inte kan åka och jobba längre. Samtidigt som personalen vill kunna vara öppna för förändringar och vara flexibla så har de gränser för hur mycket och vilket stöd som kan ges. Kjellberg (2002) skriver i sitt resultat att faktorer som kan påverka graden av beslutsfattande till exempel är kommunens regler och ekonomi samt attityden hos personalen. Personalen i denna studie kan bli hindrade att utföra det stöd de vill på grund av ekonomiska resurser samt brist på tid. Även personalens attityd om att brukarnas behov inte får förändras så mycket för att de ska bo kvar kan begränsa stödet som ges. Konsekvenserna kan i sin tur bli att brukare tvingas bort från sina hem till en annan boendeform.

Personalen i denna studie verkar se nya rutiner och nya tankar som en tillgång för sitt arbete. Detta stämmer inte överens med Widerlunds (2007) resultat där personalen är rädd att bryta gamla rutiner, då de sågs som en trygghet och därför finns det inte en stark kollektiv praxis i den bemärkelsen. Personalen har en reflektion kring vad de gör och att de inte vill att stödet ska stagnera, och det kan vara därför de är öppna för nya idéer.

Personalen försöker i sitt stöd till brukarna göra så att de kan hantera sin vardag. Men samtidigt kan övriga aktiviteter för brukarna gå emot detta. Brukarna har enligt en personal väldigt mycket fritidsaktiviteter, vilket denna personal anser vara ansträngande för brukarna och att dem inte hinner vila ordentligt på grund av detta. Här kan man utifrån Antonovskys (2005) teori se att personalen försöker bidra med hanterbarhet i vardagen till sina brukare. Ett annat perspektiv på varför brukarnas vardag fylls med aktiviteter är att styrda uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut finns, varav personer runt brukarna fyller schemat med aktiviteter. Olin (2003) har i sitt resultat också sett att förutbestämda uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut, kan minska brukarnas utrymme att bestämma själva. I resultatet framkommer det dock inte om vad brukarna själva anser om de aktiviteter som de har. Därför är det svårt att se vem som har bestämt att brukarna ska ha aktiviteter och om det är något som brukarna får bestämma själva över.

Brukarna upplevde att personalen inte har tid med enskilda resor eller utflykter med dem. Personalen uttryckte att om de skulle åka på en utflykt med en brukare så skulle övriga boende bli avundsjuka. Eftersom många aktiviteter utförs i grupp så kan inte individuella behov tillgodoses och det påverkar brukarnas beslutsfattande. Om en brukare exempelvis vill gå på bio en lördag så kan denne inte göra det om han/hon inte gör det själv. På så sätt blir brukaren beroende av personalen och det som personalen bestämmer. Detta kan ses som delaktighetsgraden beroende i Kjellbergs (2002) studie. Detta kan även påverka känslan av meningsfullhet i vardagen, som är en av beståndsdelarna i Antonovskys (2005) teori KASAM.

Tema 4: Betydelsen av chef, arbetskollegor, handledning och kompetensutveckling

Betydelsen av chef, arbetskollegor, handledning och kompetensutveckling är något som är ett återkommande tema under intervjuerna, varav det finns ett intresse att belysa vad för betydelse det kan ha för personalen och även för brukarna. Det är dock ett tema som inte har en självklar koppling till studiens syfte och frågeställningar, men som kan kasta ett nytt ljus på det som studeras.

All personal upplever att de känner sig trygga i sin yrkesroll. Faktorer som bidrar till den upplevelsen förutom förvärvad erfarenhet är att personalen känner att de får mycket stöd från deras chef, har bra arbetskollegor, får handledning samt att de får gå på relevanta utbildningar.

Ja men vi är ju en grupp här med x personal och vi bestämmer mycket själva och vi är inte styrda av någon annan direkt. Så man känner sig trygg i att vi arbetar i en bra grupp och utför saker som vi har bestämt själva med mycket stöd av chefer. Ja men en trygg tillvaro. (P4)

Det här citatet är talande för samtliga av personalen. Flera av personalen beskriver att deras chef är handlingskraftig och att de får gehör om det är något. Utbildningar upplevs finnas tillgängliga och erbjuds vid jämna mellanrum. Arbetsgruppens funktion beskrivs vara ett bollplank där åsikter av olika slag diskuteras och där stämningen som råder är "högt i tak". Flera av personal beskriver att det kan bli livade diskussioner ibland men att det är bra då det skapar nytänkande och bryter gamla invanda rutiner.

Handledning är en strategi som används när det uppstår en situation med brukarna som personalen upplever är svår att lösa. Då tas en extern handledare in för att försöka hitta lösningar på den problematik som har uppstått.

Många gånger så kan man ta hjälp av handledning, hur man ska kunna få den här människan (brukaren) att bryta ett mönster. Då tar man in handledning... man försöker hitta olika lösningar i alla fall, och vi har mycket personalhandledning och boendehandledning. (P3)

Med hjälp av handledning kan personalen få hjälp att möta brukaren på ett annat sätt och pröva andra lösningar. Dock kan det finnas svårigheter med att ta in en extern part. P1 uttrycker det på följande sätt:

Sen så när man har handledning, bara för att man är utbildad inom det så är inte allt dom säger rätt. Eftersom att dom inte har träffat våra hyresgäster (brukarna) så är det ju svårt att tala om gör si och gör så. Det är jättelätt att sitta där och säga där, men sen så ska man lösa det i praktiken. Absolut inte lika lätt.

Däremot finns det vissa saker som ger stöd och som en personal beskriver att personalen spinner vidare på och använder sig av.

Tema 4: Analys och tolkning

Arbetsgruppens funktion beskrivs av personalen vara ett bollplank där det kan bli livade diskussioner vilket kan skapa nytänkande och bryta gamla invanda rutiner. Detta stämmer inte överens med Widerlunds (2007) resultat där rutinerna sågs som svåra att förändra. I Widerlunds (2007) resultat beskrevs det även att organisatoriska orsaker kan hindra brukarnas möjligheter till självbestämmande. Organisatoriska hinder kunde vara oklara roller, brist på ledning och handledning. Huruvida organisatoriska hinder påverkar självbestämmandet hos brukarna i vår studie är oklart. Det resultatet dock visar är att personalen inte upplever de hinder som Widerlund (2007) tar upp i sin studie. Personalen är väldigt nöjda med ledningen, är trygga med de roller som de har och får kontinuerligt handledning.

All personal upplever att de har ett mycket bra stöd från sin chef och sina arbetskamrater. De upplever även att de får bra handledning och att det överlag finns utbildningar att gå på vid behov. Detta kan kopplas till Antonovskys (2005) teori genom att personalen på grund av detta får begriplighet, hanterbarhet och meningsfullhet i sitt yrke. Deras KASAM kan således ses som hög.

Flera av personalen beskriver att handledning används för att hitta nya lösningar i relationen brukare - personal. Relationen brukare - personal intar då en Jag - Det relation där en professionell distans upprätthålls för att på så vis hantera situationen. Handledningens funktion för personalen kan även ses utifrån Antonovskys (2005) teori då det kan medföra att situationen som uppstår kan bli mer begriplig och hanterbar för personalen. Dock påpekar en personal att det som handledaren föreslår inte alltid går att tillämpa i praktiken.

4.4 Sammanfattning

Brukarna i den här studien visar på att stödet som personalen ger har olika funktioner för olika individer. Genom personalens stöd kan brukarna få möjligheter att utvecklas, känna trygghet och känna att vardagen är hanterbar. Deras KASAM kan på så sätt röra sig mer mot den friska/positiva polen när det gäller hälsa. Betydelsen av stöd som har social karaktär har uttryckts av vissa brukare, där en Jag - Du relation behövs med personalen för att kunna bemöta emotionella behov. Tidsaspekten verkar dock påverka möjligheterna för personalen att hinna möta brukarna på en sådan nivå.

Relationen brukare - personal präglas i vissa situationer av ett beroende, där en Jag - Det relation gör att personalen bestämmer över brukarna utifrån ett professionellt perspektiv om vad som anses bäst för brukarna. Den gemensamt lagade maten är ett sådant exempel som tydligt visar hur brukarnas egen förmåga att vara delaktig i matlagning sätts åt sidan för en tro på att ett annat alternativ är bättre. Motstrategier finns dock hos brukarna för att göra sig fri från beroendet och uttrycka självbestämmande. Det kan vara att visa sin ilska, skriva ett brev, åka iväg utan att säga till eller att köpa egen mat genom att använda sin "list" ifall maten inte är god.

Studien visar att brukarna i olika grad kan uttrycka vad de har för behov av stöd, men att det överlag finns en stor medvetenhet kring stödets funktion. Det visar sig inte minst genom att en brukare uttrycker att konflikter med andra brukare gör att en annan boendeform önskas, men där personal ska finnas tillgänglig.

Personalen har gett många exempel på hur de arbetar för att stärka en brukares KASAM och att de har ett stort intresse av att brukarna ska må bra. En av personalen uttrycker en oro över att brukarna har för många aktiviteter inplanerade och att de aldrig hinner "bara få vara". Därmed kan brukarnas känsla av hanterbarhet påverkas.

Trots att personalen arbetar för att brukarna ska lära sig att hantera många situationer själva och ta egna beslut, används styrformer som hindrar brukarnas självbestämmande och inflytande. Resultatet visar således på en motsägelsefullhet. En faktor som enligt studien kan hindra brukarnas möjligheter för självbestämmande och inflytande är brist på tid och personalresurser, då personalen inte alltid anser sig hinna med att tillgodose individuella behov. Rutiner i form av planerad stöd tid och gemensam matlagning till brukarna kan ses som en konsekvens av att resurserna endast erbjuder det.

I relationen till brukarna behöver personalen balansera mellan en Jag- Det relation och en Jag- Du relation. Båda relationerna behövs för att kunna möta och hantera olika situationer. En Jag - Det relation kan behövas för att kunna hitta lösningar och ge stöd till brukaren som kräver ett metodiskt tillvägagångssätt där analys och reflektion behövs. För att tillgodose brukarnas emotionella behov krävs det att personalen har en mer Jag - Du relation. Denna balans kan upplevas vara svår att balansera enligt vissa av personalen.

Resultatet visar att betydelsen av stödet som personalen får från chef, handledning, arbetskolligor och kompetensutveckling påverkar personalens KASAM. All personal nämner att de känner sig trygga i sin yrkesroll och att det är en glädje att ge stöd till brukarna. Faktorer som bidrar till en stark KASAM är det omgivande stöd de får från verksamheten.

Stödet som personalen ger på serviceboendet har haft positiva effekter för brukarna och personalen upplever att det är en glädje att ge stöd till brukarna. Tidsperspektivet nämns av både brukare och personal, där brist på tid upplevs påverka det stöd som ges. Vissa brukare upplever att de inte får bestämma i den grad de vill och att de inte får vara delaktiga i beslutsfattande. Personalen ger dock uttryck för att kontroll är något som ibland behövs. Studien visar att både brukare och personal har strategier i relationen till varandra för att hantera diverse situationer. En strategi som personalen använder mot brukaren kan således mötas upp av en motstrategi hos brukaren eller tvärtom. Personalen beskriver att de verkligen vill att brukarna ska må bra och befinna sig i ett tillstånd av hälsa, dock kan styrda uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut hindra den strävan.

5. Diskussion

5.1 Metoddiskussion

Metoddiskussionen som följer har som syfte att kritiskt granska den metod som har använts för att utföra studien. Här kommer det bland annat att diskuteras kring vad som var bra och dåligt med den metod som valdes.

Valet att använda en kvalitativ metod till denna studie kändes motiverat eftersom studien avser att förstå forskningsobjekten, och därmed komma dem nära. Valet av ansats gav en möjlighet till att studera forskningsobjektens upplevelser och sätt att se på sitt sätt att ge och ta emot stöd. Fördelen med en kvalitativ studie är att det inte finns några rätt eller fel i forskningsobjektens svar. Svaren de ger på intervjufrågorna visar endast hur de ser på saken ur deras perspektiv. Det är när vi som utför studien sedan tolkar materialet som vi ser på saken utifrån flera synvinklar som vi bygger på tidigare forskning på ämnet och studiens valda teorier.

Studien utgick från både ett brukar- och personalperspektiv. Motiveringen till valda perspektiv var för att få en helhetsbild av det som studerades. I en så pass liten studie kan det vara svårt att utgå från mer än ett perspektiv och det blir få intervjuer från de båda perspektiven. Vi kan dock i efterhand se att det var av stor vikt att utgå två perspektiv då det empiriska materialet från brukarna inte blev så omfattande och att det fanns svårigheter hos brukarna att förstå de frågor som ställdes. Personalens perspektiv kompletterade därmed brukarnas upplevelser. De två perspektiven möjliggjorde även en analys där det empiriska materialet från de båda perspektiven kunde studeras i relation till varandra.

Gällande valet av teorier så valdes Bubers relationsteori på grund av att den möjliggör en analys av relationens olika dimensioner. Antonovskys Känsla av sammanhang (KASAM) valdes på grund av att den ger möjligheter till en analys om hur personalens stöd kan bidra med KASAM till brukarna, men även hur personalen upplever sin egen KASAM i sitt yrke.

Dock kan vi se att studiens resultat visar att stödet som ges även påverkas av strukturella förutsättningar. De valda teorierna möjliggör inte en analys av dessa faktorer, varav ytterligare en teori som berör strukturella förutsättningar skulle behövas. Utifrån en sådan teori, hade vi kunnat se hur dessa förutsättningar påverkar till exempel personalens arbete och brukarnas liv och vardag.

Användandet av halvstrukturerade intervjuer ser vi positivt på eftersom det då fanns möjlighet att ställa följdfrågor, då man inte är så hårt bunden till intervjuguiden. Genom att ha möjligheten att ställa följdfrågor kan intervjun ge mer data och eventuellt mer värdefulla svar för studien, eftersom att intervjuaren under intervjutillfället kan få nya infallsvinklar genom respondentens svar. Vid intervjuerna med brukarna var det värdefullt att kunna ställa följdfrågor, på grund av att de inte alltid förstod grundfrågorna i intervjuguiden och låg på väldigt olika nivåer.

Att vi som utförare av studien inte hade någon tidigare erfarenhet av att utföra intervjuer kan ha påverkat den data vi fick fram genom intervjuerna. Det kan ha påverkat mängden data vi fick fram, samt även kvaliteten på den. Även intervjuguiden som användes till studien kan ifrågasättas på så sätt att frågorna som ställdes till brukarna kanske inte uppfattades på rätt sätt eller förstods av målgruppen. Trots att de var skrivna och ställda med ett lättförståeligt språk så kan dem ha varit för svårförstådda. När intervjuerna utfördes hade vi reliabiliteten i åtanke, då vi försökte att inte styra respondenten och ”lägga svaren i dennes mun”. Om detta sker kan resultatet bli missvisande. Vissa frågor i intervjuguiden kan dock ha varit ledande och det kan ha påverkat de intervjusvar som vi har fått.

Ledande frågor kan dock enligt Kvale (1997) vara bra för att pröva tillförlitligheten i intervjupersonernas svar och bekräfta intervjuarens tolkningar. När det gäller målgruppen personer med lindrig utvecklingsstörning kan funktionsnedsättningen göra att de behöver mer konkret ställda frågor som kan uppfattas som ledande. Under intervjuerna användes även ledande frågor med syftet att verifiera att vi hade förstått brukarna rätt, något som var nödvändigt då brukarna ibland hade väldigt svårt att förstå frågorna. Detta gjordes även vid vissa tillfällen med personalen.

Ytterligare en aspekt som kan ha påverkat utgången av intervjuerna är vår förförståelse och våra tidigare erfarenheter av området. Vi kan genom detta trots oss ha förstått svaren då de egentligen inte var fullständiga. Förförståelsen kan ha bidragit till att vi inte ”drog ut så mycket som möjligt” ur respondenterna, utan istället antog att vi förstod vad de menade. Förförståelsen kan även påverka när vi tolkar resultatet. Vi har därför hela tiden försökt ha en reflekterande diskussion för att försöka frigöra oss från den förförståelsen som vi har om det som studeras.

Under intervjuerna kan även tillförlitligheten ifrågasättas. Då vissa av intervjufrågorna kan ses som känsliga och privata kan respondenten känna sig obekväma och därför inte svara sanningsenligt. Detta kan till exempel gälla frågor som rör relationen mellan brukare och personal. Respondenten kan även känna sig hämmad i sina svar om han/hon inte känner till att svaren behandlas konfidentiellt och så vidare. En rädsla för att dennes svar ska nå obehöriga, till exempel chef, kan finnas. De kan känna att de vill vara någon annan till lags med sina svar. Detta gäller både personal- och brukargrupp. Tillförlitligheten kan även ifrågasättas ur en annan aspekt och det är att våra brukarintervjuer kanske inte förstod frågorna och svarade på annat. Vi försökte att lyfta fram frågorna på ett enkelt och vardagligt sätt för att undvika missförstånd.

Något som kunde ha varit passande för studien och vår ena målgrupp, brukarna, är om vi hade utfört observationer istället för intervjuer eller haft en kombination av båda metoderna. Anledningen till att observationer kunde ha varit ett bra komplement är att det kan vara svårt för brukarna att svara på den typen av frågor som vi ställde utifrån vår intervjuguide. Därför kan intervju anses opassande som datainsamlingsmetod och observation kan ses som mer passande då brukarna inte behöver uttrycka sig språkligt på samma sätt för att vi som utför studien ska kunna få en bild av det vi har valt att studera. Observationer valdes dock inte till denna studie på grund av att det inte är lika lätt att ta reda på hur respondenterna ser på saker och ting genom observationer som genom intervjuer. Ytterligare en orsak till att detta val inte gjordes är tidsbristen i studiens utförande.

En viktig etisk aspekt att tänka på och något som kan kritiseras är att brukarna som deltog i studien kanske inte förstod varför de fick svara på våra frågor. De kanske inte förstod att syftet var att utföra en studie där deras svar på intervjuguidens frågor bidrar till ny kunskap. Detta trots att vi har förklarat vårt syfte med studien och intervjuerna. Vi anser dock att det är väldigt viktigt att låta brukarnas tankar och åsikter bli hörda. Kunskapsnyttan kan enligt oss därmed överväga risken att brukarna inte fullt ut förstod sitt deltagande i studien.

Anledningen till att intervjuer utfördes på tre olika boenden är på grund av att det kan ge en mer generell bild av det som studeras, än om vi hade valt att göra alla intervjuer på ett boende. Då hade vi bara fått kunskap om hur det är på endast ett boende. Dock har alla enheter samma chef och det påverka resultatet. Urvalet har heller inte valts på ett optimalt sätt då respondenterna har valts ut genom att de har tillfrågats genom enhetschefen. Detta var dock inget vi kunde påverka, men däremot har vi funderat över konsekvenserna som detta tillvägagångssätt har. Vi måste tänka på vilka typer av personer som väljer att ställa upp. Det kan vara dem som tycker om att prata mycket och är öppna och vill berätta, eller dem som vill vara med om något utöver det vardagliga.

Genom detta kan resultatet bli vinklat, då vi händelsevis kan få svar från endast en typ av personer. Vidare kan vi aldrig veta ifall enhetschefen har haft några speciella syften med det urval som gjordes.

Tillförlitligheten i studien kan ifrågasättas bland annat då en personal satt med vid en brukarintervju. Detta kan ha gett upphov till att brukaren vid intervjutillfället inte gav helt uppriktiga svar då rädsla för hur personalen kunde reagera på svaren kan ha förekommit. Dock har de fyra forskningsetiska principerna följts på ett i stort sett korrekt sätt. Det som kan kritiseras är att två respondenter ur personalen inte fick missivbrevet innan intervjutillfället. Detta var inget som vi som utförare av studien visste i förhand, men det löstes på så sätt att vi berättade om allt som stod i missivbrevet på plats precis innan intervjuerna påbörjades. På så sätt fick respondenterna ta del av informationen ändå. Övriga respondenter i denna studie blev informerade om villkoren för deras deltagande först via ett missivbrev innan intervjuerna påbörjades. Sedan nämndes villkoren även innan intervjufrågorna började ställas vid själva intervjutillfället. Orsaken till att respondenterna blev informerade vid två tillfällen är för att det inte skulle ske några missförstånd gällande deras deltagande. Konfidentialitetskravet var svåruppnått i denna studie då personalen visste vilka brukare på respektive serviceboende som skulle delta i studien. Personalen visste dock inte vilka svar brukarna gav vid intervjuerna, men då personalen känner sina brukare relativt bra så finns det risk för att de kan lista ut vem som har svarat vad när de läser studiens resultat.

När samtliga intervjuer var genomförda tolkade båda författarna av denna studie intervju svaren för att hitta teman och mönster. Det gjorde vi var för sig, och sedan jämförde varandras svar och såg likheter och skillnader i hur vi såg på materialet. Dock kan vi aldrig vara säkra på om vi missat att ta med viktiga delar från intervju svaren i resultatet. Det vi har försökt att göra är att ge en bra redovisning över hur vi har gått tillväga för att genomföra studien, för att på så sätt öka tillförlitligheten.

5.2 Resultatdiskussion

Resultatdiskussionen har som syfte att föra en diskussion kring studiens resultat, samt presentera slutsatser och nya forskningsfrågor.

Resultatet i denna studie visar på att stödet som personalen ger på serviceboendet har haft positiva effekter för brukarna och personalen upplever att det är en glädje att ge stöd till brukarna. Vissa brukare upplever att de inte får bestämma i den grad de vill och att de inte får vara delaktiga i beslutsfattande. Personalen ger dock uttryck för att kontroll är något som ibland behövs. Studien visar att både brukare och personal har strategier i relationen till varandra för att hantera diverse situationer. Personalen beskriver att de vill att brukarna befinna sig i ett välmående tillstånd, det som dock kan hindra detta är styrda uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut.

En persons funktionshinder uppstår i mötet med samhället och dess sociala konstruktioner. Personens "bristande förmåga" kanske inte skulle finnas om förmågan inte ställdes i relation till dessa sociala konstruktioner. När stödet till personer med utvecklingsstörning utformas, kan det enligt oss således ses i relation till vad samhället, "normen", har för uppfattningar om hur en individ ska vara och hur ett liv ska se ut. Uppfattningarna kan handla om hur "ren diskbanken" ska vara, hur man umgås med andra osv. Dessa allmänna uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut, kan påverka hur vardagslivet utformas för personer med lindrig utvecklingsstörning. Den här studien visar att personalen styrs av förutbestämda uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut och att det kan påverka brukarnas möjligheter att bestämma själva, vilket styrks genom Olins (2003) resultat som också har kommit fram till att styrda uppfattningar kan påverka brukarnas självbestämmande.

Vi anser dock att studiens resultat åter igen kan ses i ett mer övergripande perspektiv genom att se till hur samhället är konstruerat, då det kan påverka de förutsättningar som personalen har att möta brukarnas behov. Trots strävan att ”normalisera” och integrera brukarna i samhället, kategoriseras dem till en grupp. En grupp som behöver särskilda boendeformer och som måste bo i samma bostadsområde. Något som denna studie även visar är att de måste utföra aktiviteter i grupp då resurser saknas i form av personal. Det finns således inte utrymme för att exempelvis ta med en brukare på bio om brukaren skulle vilja det. Enligt oss finns en paradox; individens individuella behov ska tillgodoses, samtidigt som individen ses som en kollektiv grupp som har samma behov.

Utifrån Blombergs (2006) studie kan vi se att de studerade serviceboenden har institutionella drag då det finns kontroll, bestämda stöddagar och rutiner. Med stöd av studiens resultat kan en bidragande orsak till detta bero på ekonomiska faktorer. Både brukare- och personal ser brist på resurser som ett problem och att stödet som ges påverkas av detta. Kjellberg (2002) kunde även i sin studie se att ekonomiska faktorer och regler kan påverka graden av beslutsfattande hos brukarna. Styrformerna, såsom metodblad, schemalagd stöd tid och kontroll kan enligt resultatet även påverka brukarnas självbestämmande. Detta styrks genom Mallanders (1999) resultat som visar på att sådana faktorer kan minska brukarnas självbestämmanderätt. Att brukarna har begränsat med stöd tid gör att dem kanske inte kan göra allt de skulle önska att de kunde göra. En tanke vi har är att såsom verksamheter av detta slag är uppbyggda idag så är det svårt att få det att fungera om inte saker och ting är schemalagda. Det kan vara lite av ett dilemma att få ihop brukarnas önskemål med verksamhetens utformning, när inte tillräckligt med resurser finns till förfogande.

Enligt Socialstyrelsen (2006) har personer med utvecklingsstörning en ökad biologisk sårbarhet för många sjukdomar och det finns en sannolikhet att risken att drabbas av psykisk ohälsa kan vara större bland dessa personer. Resultatet visar att personalens arbetssätt kan bidra med att förminska brukarnas funktionshinder, på en social och praktisk nivå. Därmed kan stödet som ges bidra med att skapa förutsättningar för brukaren att befinna sig i ett tillstånd av hälsa. Enligt resultatet efterfrågas det dock kunskap om hur personalen ska ge stöd till brukarna när de mår psykiskt dåligt.

Styrda uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut och bristande resurser kan enligt oss göra brukarna beroende av personal och andra människor i sin omgivning. Det kan i sin tur göra så att brukarens funktionshinder ökar. Vi anser att det behövs en fortlöpande kritisk diskussion om hur ens egna värderingar kan påverka stödet. Räcker då en kritisk diskussion för att ta bort de institutionella dragen och förändra förhållningssättet mot brukarna? Enligt oss måste det ske parallellt med att personalen får möjligheter till mer resurser i form av fler personal. Det går inte att förbise att resurser har en påverkan på brukarnas förutsättningar att få ett stöd som kan bidra till minskat beroende. Dock kan små förändringar ske utan ekonomiska resurser, som att till exempel få brukarna mer delaktiga i beslutsfattande. Att en brukare ges möjlighet att hitta på förslag till vad för mat som ska ätas behöver inte kosta pengar.

I resultatet framkom det således att personalen dels har ett mer kontrollerande arbetssätt, samtidigt som dem vill att brukarna ska få vara självständiga och vara delaktiga vid beslutsfattande. Ses detta utifrån Deeleys (2002) tankar om normalisering och paternalism så kan det tolkas som att personalen rör sig mellan de två läroarna, mellan två poler. Vi vill dock inte kategorisera personalen på det sättet och placera dem i bestämda fack, då vi anser att inget är så svart eller vitt. Det vi kan se är att det finns ideologiska konflikter där personalen rör sig och ställs emot dessa två ideologier.

Det som kan ses i resultatet är att personalen är öppen för nya tankar och metoder kring det stöd dem ger. De ser inte ut att vara låsta i gamla rutiner.

Det går emot Widerlunds (2007) resultat som säger att personalen gärna håller kvar vid gamla rutiner då de ses som en trygghet. I denna studie ses dock endast en vilja att förändra och reflektera över rutiner. Detta är något som vi ser positivt på. En viktig aspekt av den här studiens resultat är att brukarna är kapabla att uttrycka vad de behöver för stöd och olika funktioner som stödet har. Med stöd av studiens resultat anser vi att deras åsikter måste få en större plats när stöd utformas. Det gäller inte minst val av boende. McGlaughlin, Gorfin & Saul (2004) är även dem inne på samma linje, där de anser att ett kulturellt skifte behövs där de som nyttjar servicen får berätta om vilka behov de har.

För att kunna möta olika individer uttrycker en av personalen att ens personlighet måste anpassas till individen för att på så sätt kunna se varje enskild individ. Den här personen fångar in kompetensen genom att beskriva den med att personalen kan känna sig som en kameleont. Med stöd av studiens resultat behöver således personalen ha en förmåga att kunna anpassa sig till olika individer och vara lyhörd för just den individens behov, varav studiens titel heter ”Ibland kan man ju känna sig som en kameleont”.

5.3 Slutsatser

Studiens slutsatser visar att stödet som personalen ger till brukarna kan bidra till att skapa förutsättningar för brukarna att befinna sig i ett tillstånd av hälsa. Samtidigt kan styrformer bidra till att öka brukarnas beroende och minska självbestämmandet, som i sin tur kan bidra till ohälsa. Styrformerna påverkas av styrda uppfattningar om hur ett vardagsliv ska se ut och de resurser som finns till förfogande. De strukturella förutsättningarna som framkommit i studien bidrar till att de studerade serviceboendena får institutionella drag där brukarnas individuella behov inte kan tillgodoses. Personalen har dock en vilja att vara flexibel och se varje enskild brukare och det kan skapa förutsättningar för att tillgodose de unika behov som finns. För att möta en brukares behov anser vi dock att det är dags att inkludera brukarna i större utsträckning i planeringen av stödinsatser, även på en mer övergripande samhällsnivå.

Den nya kunskap som har kommit fram i studien är de unika upplevelser som framkommit under intervjuerna och därigenom i resultatet. De har bidragit med nya synvinklar på det stöd som ges och fås. I dagsläget finns det inte mycket forskning angående de stödinsatser som ges på serviceboenden och med stöd av vår studie anser vi att mer forskning behövs kring det här området.

5.4 Nya forskningsfrågor

Nya forskningsfrågor har kommit upp under den här studiens genomförande. Det vi anser skulle vara intressant att forska vidare på är vilka faktorer som kan bidra med hälsa för personer med lindrig utvecklingsstörning och att fokus då ligger på ett brukarperspektiv. Tankarna har inspirerats av vår studies resultat som visar att personalens arbetssätt kan bidra med att öka hanterbarheten och begripligheten, enligt Antonovskys (2005) teori KASAM, för brukarna. Det skulle vara intressant att studera och ha fokus på meningsfullhet och vad den beståndsdelen kan innebära för brukarna. En brukare i vår studie uttryckte en önskan att flytta då hon/han inte ville bo i samma bostadsområde som de andra brukarna. Vi anser därför att det även skulle vara intressant att forska mer om boendeformer utifrån ett brukarperspektiv, där brukarna står för kunskapen om hur de skulle vilja bo. Ytterligare ett område som skulle vara intressant att beforska är betydelsen av omgivande faktorer för personalen, såsom chef, handledning, arbetskollegor och möjlighet till utbildning. Hur kan sådana faktorer påverka det stöd som de ger och deras hälsa på arbetet?

Referenser

- Antonovsky, A. (2005). *Hälsans mysterium*. Stockholm: Bokförlaget Natur och kultur.
- Bakk, A & Grunewald, K. (2004). *Omsorgsboken*. Stockholm: Liber AB.
- Barbosa sa Silva, A & Wahlberg, V. (1994). Vetenskapsteoretisk grund för kvalitativ metod. I B. Starrin & P-G. Svensson (red.), *Kvalitativ metod och vetenskapsteori* (s 41-70). Lund: Studentlitteratur.
- Bengtsson, S. (2004). Anstaltens utveckling och innebörd. I S. Förhammar & M.C. Nelson (red.), *Funktionshinder i ett historiskt perspektiv* (s 67-85). Lund: Studentlitteratur.
- Bergstrand, B.O. (2005). *LSS och LASS - stöd och service till vissa funktionshindrade*. Höganäs: Bokförlaget Kommunlitteratur AB.
- Blomberg, B. (2006). *Inklusion en illusion?: Om delaktighet i samhället för vuxna personer med utvecklingsstörning*. Umeå universitet, Samhällsvetenskapliga fakulteten, Socialt arbete.
- Blomdahl Frej, G. & Eriksson, B. (1998). *Social omsorg och socialpedagogik*. Lund: Studentlitteratur.
- Buber, M. (1994). *Jag och Du*. Ludvika: Dualis Förlag AB.
- Deeley, S. (2002). Professional Ideology and Learning disability: an analysis of internal conflict. *Disability & Sociology*, 17 (1), 19-33.
- Eliasson, R. (1995). *Forskningsetik och perspektivval*. Lund: Studentlitteratur
- Förhammar, S. (2004). Lytt, abnorm, invalid, handikappad, funktionshindrad. I S. Förhammar & M.C. Nelson (red.), *Funktionshinder i ett historiskt perspektiv* (s 33-43). Lund: Studentlitteratur.
- Gotthard, L-E. (2002). *Utvecklingsstörning och andra funktionshinder*. Stockholm: Bonnier Utbildning AB.
- Holmbom & Larsson. Landstinget i Uppsala län (2009). Hämtad 2009-02-06 från http://www.lul.se/templates/page_7174.aspx
- Holme, I.M. & Solvang, B.K. (1997). *Forskningsmetodik. Om kvalitativa och kvantitativa metoder*. Lund: Studentlitteratur.
- Kjellberg, A. (2002). *Participation – Ideology and Everyday Life: How to understand the experiences of persons with learning disabilities*. Linköpings universitet/Örebro universitet, Studies from the Swedish Institute for Disability Research.
- Klasén McGrath (2008). *Handikapp och habilitering i Stockholms län*. Hämtad 2009-02-15 www.habilitering.nu/gn/opencms/web/HAB/Funktionshinder/utvecklingsstorning/lindrig_utvecklingsstorning.html
- Kvale, S. (1997). *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund: Studentlitteratur.
- Larsson, S. (1994). Om kvalitetskriterier i kvalitativa studier I B. Starrin & P-G. Svensson (red.), *Kvalitativ metod och vetenskapsteori* (s 163-186). Lund: Studentlitteratur.
- Mallander, O. (1999). *De hjälper oss tillrätta – Normaliseringsarbete, självbestämmande och människor med psykisk utvecklingsstörning*. Lunds universitet, Samhällsvetenskapliga fakulteten.
- McGlaughlin, A, Gorfín, L. & Saul, C. (2004). *Enabling Adults with Learning Disabilities to Articulate their Housing Needs*. British Journal of Social Work, 34, 709-726.
- Olin, E. (2003). *Uppbrott och förändring: när ungdomar med utvecklingsstörning flyttar hemifrån*. Göteborgs universitet, Institutionen för socialt arbete.
- Olsson, I. (2004). Synen på avvikelse. I S. Förhammar & M.C. Nelson (red.). *Funktionshinder i ett historiskt perspektiv* (s 87-103). Lund: Studentlitteratur.
- Projektet CARPE - ett samverkansprojekt för kompetensutveckling inom området funktionsnedsättning* (2008) Hämtad 2009-02-15 <http://www.projektcarpe.se/dokument/Carpe%20ansokan.pdf>

- Ryen, A. (2004). *Kvalitativ intervju - från vetenskapsteori till fältstudier*. Malmö: Liber.
- Socialstyrelsen (2003). *Klassifikation av funktionstillstånd, funktionshinder och hälsa*. Hämtad 2009-02-09 från <http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/62BEB497-5297-42F2-9EE7-6FE5A546372B/1035/200342.pdf>
- Socialstyrelsen (2006). *Effekter av psykosociala insatser för personer med utvecklingsstörning och samtidig psykisk ohälsa*. Hämtad 2009-01-31 från <http://www.socialstyrelsen.se/NR/rdonlyres/2615BBB4-C130-4682-BBE5-9DD2C50154EB/7027/200611038.pdf>
- Starrin, B. (1994). Om distinktionen kvalitativ - kvantitativ i social forskning. I B. Starrin & P-G. Svensson (red.), *Kvalitativ metod och vetenskapsteori* (s 11-39). Lund: Studentlitteratur.
- Tideman, M. (red). (1999). *Handikapp, synsätt, principer, perspektiv*. Stockholm: Johansson och Skyttmo förlag.
- Trost, J. (2005.) *Kvalitativa intervjuer*. Lund: Studentlitteratur.
- Vetenskapsrådet (2009) *Forskningsetiska principer inom humanistisk - samhällsvetenskaplig forskning*. Antagna av HSNR 1990. Hämtad 2009-01-31 från http://www.vr.se/download/18.7f7bb63a11eb5b697f3800012802/forskningsetiska_principer_tf_2002.pdf
- Widerlund, L. (2007). *Nya perspektiv men inarbetad praxis. En studie av utvecklingsstördas delaktighet och självbestämmande*. Luleå: Luleå tekniska universitet, Institutionen för hälsovetenskap.

Bilaga 1. Missivbrev till chefer, personal och boende

Informationsbrev

Eskilstuna 2009-04-01

Vi är två studenter på Mälardalens högskola som heter Christine Jonsson och Linnéa Ericson-Wik. Vi går det Beteendevetenskapliga programmet med inriktning social omsorg. Vi håller just nu på och skriver vår C-uppsats på ämnet social omsorg. Syftet med studien är att bidra med kunskap om och utveckla en förståelse för hur unga personer med lindrig utvecklingsstörning som har beviljats LSS-insatsen serviceboende uppfattar det stöd som personalen ger. Studien vill även lyfta fram hur personalen ser på sitt sätt att möta deras behov.

Våra forskningsfrågor är:

1. Hur uppfattar unga personer med lindrig utvecklingsstörning det stöd de får av personalen?
2. Hur ser personalen på sitt sätt att möta de behov som unga personer med lindrig utvecklingsstörning har?

Vi skulle vilja ta del av brukarnas och personalens erfarenheter och tankar kring hur de upplever det stöd de får alternativt ger. Vi skulle därför vilja intervjua både brukare och personal.

De kommer under intervjun att möta oss båda och det beräknas ta cirka 45 min. Vi kommer att föra anteckningar och använda bandspelare under intervjun.

Gällande studien och intervjuerna så vi kommer vi att behandla alla uppgifter konfidentiellt, det vill säga att ingen utomstående kommer veta vem det är som givit ett visst svar eller svarat på ett visst sätt. Alla uppgifter kommer endast att användas till denna studie. Anteckningar samt eventuella bandupptagningar kommer att förstöras efter avslutad studie.

Resultatet av studien kommer att redovisas i slutet av maj 2009 och vill någon ta del av den färdiga uppsatsen så kommer den att finnas tillgänglig på Mälardalens högskola. De medverkande har fram till dess när som helst rätt att avbryta sin medverkan. Medverkan i studien är helt frivillig och de delar med sig av endast det dem vill berätta.

Vi är väldigt tacksamma om det finns möjlighet att utföra vår studie. Vi skulle vilja intervjua 10-12 personer, vara hälften personal och hälften brukare. För att uppnå syftet med studien sker en avgränsning av vilka boende vi har för avsikt att studera. Studien omfattar personer med lindrig utvecklingsstörning som bor i egen lägenhet men som får olika typer av stödinsatser, dock genom LSS. Personerna ska inte ha bott på institution och haft eget boende minst i ett år.

Den information vi samlar in från intervjuerna kan bidra med att öka kunskapen om och förståelsen för utformandet av stödinsatser. Om du har frågor kring detta så är du mer än välkommen att kontakta oss.

Med vänliga hälsningar,

Christine Jonsson, cjn06008@student.mdh.se, xxx-xxx xx xx
Linnéa Ericson-Wik, len06005@student.mdh.se, xxx-xxx xx xx

Handledare:

Fil. Mag. Med Dr. Kerstin Möller, kerstin.moller@fou.sormland.se, xxx-xxx xx xx

Vi är två studenter på Mälardalens högskola som heter Christine och Linnéa. Vi går det Beteendevetenskapliga programmet med inriktning social omsorg. Vi håller just nu på och skriver vår C-uppsats på ämnet social omsorg. Syftet med studien är att bidra med kunskap om och utveckla en förståelse för hur unga personer med lindrig utvecklingsstörning som har beviljats LSS-insatsen serviceboende uppfattar det stöd som personalen ger. Studien vill även lyfta fram hur personalen ser på sitt sätt att möta deras behov.

Vi skulle vilja ta del av Dina erfarenheter och tankar kring hur Du upplever det stöd Du ger till de boende. Vi skulle därför vilja intervjua Dig. Om Du tackar ja till att bli intervjua så kommer vi att kontakta Dig för att bestämma tid och plats som bäst passar Dig.

Du kommer under intervjun att möta oss båda och den kommer att ta cirka 45 min. Skulle det vara så att det tar lite längre tid så hoppas vi att Du har överseende med det. Vi kommer att föra anteckningar och använda bandspelare för att fånga det Du förmedlar.

Det Du behöver veta om studien och intervjuerna är att vi kommer behandla alla uppgifter konfidentiellt, det vill säga att ingen kommer veta att det är Du som givit ett visst svar eller svarat på ett visst sätt. I uppsatsen kommer alla namn att vara påhittade. Dina uppgifter kommer endast att användas till denna studie. Anteckningar samt eventuella bandupptagningar kommer att förstöras efter avslutad studie.

Resultatet av studien kommer att redovisas i slutet av maj 2009 och vill du ta del av den färdiga uppsatsen så kommer den att finnas tillgänglig på Mälardalens högskola. Du har fram till dess när som helst rätt att avbryta din medverkan. Medverkan i studien är helt frivillig och Du delar med Dig av endast det Du vill berätta.

Vi är väldigt tacksamma om Du vill medverka i vår studie. Om du har frågor kring detta så är Du mer än välkommen att kontakta oss.

Med vänliga hälsningar,

Christine Jonsson, cjn06008@student.mdh.se, xxx-xxx xx xx
Linnéa Ericson-Wik, len06005@student.mdh.se, xxx-xxx xx xx

Handledare:

Kerstin Möller, kerstin.moller@fou.sormland.se, xxx-xxx xx xx

Informationsbrev

Eskilstuna 2009-04-01

Hej!

Vi heter Christine och Linnéa och vi är studenter på Mälardalens högskola. Vi skriver en uppsats som handlar om personer som bor på serviceboende. Vill Du bli intervjuad av oss? Vi vill fråga dig om vad tycker om ditt boende. Vi vill veta vad Du tycker om det stöd Du får från personalen. Vad bestämmer du om, vad bestämmer personalen och vad bestämmer ni tillsammans?

Om Du vill bli intervjuad ska du tala om det för personalen så meddelar dom oss. Du kan också själv ta kontakt med oss. Sen tar vi kontakt med Dig och Du får själv bestämma var vi ska träffas och vilken tid som passar Dig bäst. Du kommer under intervjun att möta oss båda och det kommer att ta cirka 45 min. För att göra det lättare för oss att komma ihåg vad du säger så kommer vi att använda en bandspelare som spelar in vårt samtal.

Det är bara du och vi två som kommer att veta vad du har svarat. Ingen annan får veta om ditt svar. När vi skriver i uppsatsen står inte ditt namn utan ett namn som vi hittar på. Bandet som har spelats in under samtalet och de anteckningar som har gjorts kommer sedan att förstöras.

Om du vill läsa vår uppsats när den är klar, så kommer den att finnas färdig i slutet av maj på Mälardalens högskola. Du kan fram till dess när som helst rätt att säga till och avbryta om du inte vill vara med längre i vår uppsats. Det är helt frivilligt att vara med och Du delar bara med Dig av det Du vill berätta.

Om du har frågor kring detta så är Du mer än välkommen att kontakta oss.

Med vänliga hälsningar,

Christine Jonsson, cjn06008@student.mdh.se

Linnéa Ericson-Wik, len06005@student.mdh.se

Vår handledare är Kerstin Möller, kerstin.moller@fou.sormland.se

Hennes mobilnummer är xxx-xxx xx xx

Bilaga 2. Tabell över tidigare forskning

Författare	Årtal	Antal respondenter	Ursprungsland
Deeley	2002	21	Storbritannien
Olin	2003	27	Sverige
Mallander	1999	13 (6 boende, 7 personal) + observationsanteckningar från 14 besök samt en deltagande observationsstudie	Sverige
Widerlund	2007	8 observationstillfällen, 8 personalintervjuer, 3 godemänintervjuer, sedan ytterligare sju observationstillfällen och intervjuer med de åtta personalen igen och en intervju med arbetsledaren.	Sverige
Blomberg	2006	Med huvudinformeranter, 2 intervjuer/person: 18 Med andra personer med utvecklingsstörning, 1 intervju/person: 6 Personal av olika kategorier 13 Representanter för FUB 2 Summa 39 intervjuer.	Sverige
McGlaughlin, Gorfín & Saul	2004	72	Storbritannien
Kjellberg	2002	27 tillfrågade. 23 av dem genomförde samtliga delar av studien.	Sverige

Bilaga 3. Intervjuguide

Intervjuguide personal

Du kan avbryta intervjun när du vill. Undrar du över något innan vi börjar? Ta upp lite kort om uppsatsen: först korta frågor, sen får du berätta fritt, sen några frågor. Det kommer ungefär att ta 45 min.

BAKGRUNDSINFORMATION

(Kön), ålder, utbildning

1. Hur länge har du jobbat här?
2. Vad har du för utbildning?

INLEDANDE FRÅGOR

- Hur ser en vanlig dag ut på jobbet för dig?
- Vad anser du ingår i dina arbetsuppgifter?
- Kan du berätta för mig om några exempel på stödinsatser som du ger till era boende?

STÖDET TILL BRUKARNA

- Hur brukar det gå till när du och den du ger stöd åt ska göra något? Vad bestämmer brukarna? Vad bestämmer ni, som personal? Vad händer om en brukare vill bestämma över något som ni bestämmer över? Hur hanterar du det?
- Hur ger du stöd så att en brukare kan bli mer delaktig? (T.ex. i de val han/hon gör, socialt)
- Får brukarna den hjälp de behöver eller skulle de kanske behöva mer eller mindre hjälp än de får?

Kan du berätta för mig hur du ser på din roll som personal? Vad har du för funktion gentemot brukarna?

Hur ser du på det stöd du ger till brukarna?

- Hur tycker du det är att ge stöd till de personer ni arbetar med?
- Kan du berätta för mig om en situation i ditt arbete som kan vara svår att hantera för dig som personal?
- Känner du att du kan hantera situationer som uppstår i det dagliga arbetet? Hur? Varför/varför inte?
- Känner du dig trygg i din yrkesroll? Hur?

- Hur känner du för de arbetsmetoder ni använder och de förhållningssätt som ni har mot de boende?
- Känner du dig delaktig i hur stödet utformas? Hur?
- Hur pass fri i ditt handlande känner du dig när du utför en stödinsats? Om man tänker på rutiner och så, är allt bestämt in i detalj eller är ni mer fria i utförandet?
- Har du några tankar om hur stödet skulle kunna utformas på ett annat sätt?

STÖD FRÅN ARBETSKOLLEGOR OCH ARBETSGIVARE

- Hur upplever du det stöd du får i ditt dagliga arbete från kollegor och arbetsgivare?
- Har din arbetsgivare erbjudit dig någon kompetensutveckling? I så fall vad?

AVSLUT

- Är det något mer du vill tillägga?

Intervjuguide brukare

Känns det bra att bli intervjuad idag? Du kan avbryta intervjun när du vill. Undrar du över något innan vi börjar? Ta upp lite kort om uppsatsen: först korta frågor om ålder osv, sen får du berätta fritt, sen några frågor. Det kommer ungefär ta 45 min beroende vad du orkar.

BAKGRUNDSINFORMATION

(Kön), ålder, boende, utbildning, sysselsättning, familj, civilstånd

- Hur länge har du bott här?
- Har du familj?
- Hur ser en vanlig dag ut för dig? Vad gör du? Vad tycker du om det, hur är det?
- Vad gör du på fritiden? Intressen?

INLEDANDE FRÅGOR

- Kan du berätta för mig vad personalen hjälper dig med?
- Vad känner du att du behöver för stöd från personalen? Beskriv...

RELATIONEN TILL PERSONALEN

- Hur brukar det gå till när du och personalen gör något? Vad får du bestämma? (Tex när du vill gå upp på morgonen, vad du ska äta, när du ska städa, tvätta osv.) Vad bestämmer personalen? Får du bestämma det som är viktigt för dig? Vad händer då/annars? Finns det något du skulle vilja bestämma mer över?

- Får du den hjälp du behöver eller skulle du behöva mer eller kanske mindre hjälp än du får?
- Tycker du att personalen lyssnar på det du tycker och det du vill? Hur? (Hjälper de dig med sånt du skulle kunna klara av själv? På vems initiativ?)
- Känner du att du har möjlighet att påverka där du bor och vad du vill göra när du är hemma, på din fritid? Hur? Känns det bra för dig när du får påverka själv? Trivs du?
- Hur tycker du att personalen är mot dig när de hjälper dig? Känner du dig trygg med personalens stöd (och vågar du fråga om du tex behöver hjälp med något extra)?
- Känner du att personalen hjälper dig att förstå saker som du själv tycker är svåra att förstå? Varför/varför inte?
- Kan du berätta för mig hur det känns att få hjälp av andra?
- Är det möjligt att du hade klarat dig helt utan hjälp från personal? Hur känner du att det hade varit i så fall?
- Har du några tankar om hur du kan få hjälp på ett annat sätt? Hur personalen kan hjälpa dig annorlunda?

AVSLUT

- Är det något mer du vill tillägga?

Rapporter utgivna av FoU i Sörmland

Rapport 2006:1

Förbättrat stöd för personer med demens i eget boende

– utvärdering av utbildningsprogram för hemtjänsten i Flens kommun.

Författare: Sofia Kialt

Rapport 2006:2

En modell för regelbunden uppföljning av äldres läkemedelsbehandling

Symtomskattning och läkemedelsgenomgångar på distans

– ett pilotprojekt vid Björntorps äldreboende och demensboende i Oxelösund.

Författare: Ingrid Schmidt

Rapport 2006:3

Dagverksamhet för demenssjuka i Vingåkers kommun.

Författare: Sara Ohlsson

Rapport 2007:1

Uppsökande verksamhet bland äldre i Eskilstuna och Strängnäs.

En projektbeskrivning.

Författare: Lisbeth Dahlberg, Eva Johansson, Anna-Maarit Tirkkonen

Rapport 2007:2

Sjukgymnasters syn på smärtproblematik hos äldre inom kommunal äldreomsorg.

En enkätstudie.

Författare: Sara Gustafsson

Rapport 2007:3

Specifik omvårdnad för personer med beteendestörningar och psykiska symtom vid demenssjukdom (BPSD)

– en utvärdering av ett tvåårigt utvecklingsprojekt.

Författare: Siw Hansson

Rapport 2008:1

Gå utbildning är en sak, men vad händer sedan i den praktiska yrkesvardagen?

Vårdpersonalens uppfattning av lärandet och tillämpning av kunskaper efter fortbildning

Författare: Annika Sjöberg

Rapport 2008:2

Sjuksköterskans autonoma legitimeringsgrundande funktion utifrån aspekten att ansvara för omvårdnaden

– en beskrivning av hur sjuksköterskor på särskilda boenden uppfattar den.

Författare: Eija Göransson

Rapport 2010:1

Patientsäkerhet och diabetes

En studie om utbildningsbehov och förbättringsåtgärder inom hemtjänst och särskilda boenden

Författare: Synnöve Ödegård

Rapport 2010:2

Brukarorganisationers syn på ICF som arbetsredskap

– och dess betydelse för erkännande och omfördelning

Författare: Lena Talman

Rapport 2010:3

”Bland kan man ju känna sig som en kameleont”

En studie om hur personer med lindrig utvecklingsstörning och personal

ser på det stöd som ges på serviceboenden

Författare: Christine Jonsson och Linnéa Ericson-Wik

Projektredovisningar utgivna av FoU i Sörmland

Projektredovisning 2006:1

Utveckling av särskilt boende för äldre personer med specifik problematik i sin demenssjukdom.

Beteendestörningar och Psykiska Symtom vid Demenssjukdomar BPSD.

Författare: Siw Hansson, Lena Nordin

Projektredovisning 2006:2

Fallpreventivt arbete inom särskilt boende i Eskilstuna.

Utveckling av en modell.

Författare: Asa Eriksson

Projektredovisning 2006:3

Social dokumentation.

Redovisning av ett utvecklingsprojekt i Vingåker.

Författare: Lisbeth Dahlqvist, Rose-Marie Larsson

Projektredovisning 2006:4

Kultur i vården. Redovisning av ett utvecklingsarbete inom utvecklad hemtjänst.

Författare: Monica Nordrup

Projektredovisning 2007:1

Taktil Stimulans – Beröring som lugnar.

Redovisning av ett utvecklingsarbete i Torshälla.

Författare: Annika Magnusson

Projektredovisning 2007:2

Vardagsrehabilitering i eget ordinarie boende.

Redovisning av ett utvecklingsarbete i Torshälla.

Författare: Susanne Bergerot

Projektredovisning 2007:3

Äldre och Läkemedel.

Samverkansprojekt Hemtjänsten – Primärvård – Apotek i Flen och Katrineholm.

Författare: Inger Ljungholm och Ann-Katrine Trybom

Projektredovisning 2007:4

Äldre och Läkemedel.

Modell för kvalitetsanalys Oxelösund 2006.

Författare: Ingela Mindemark

Projektredovisning 2008:1

Anpassning mellan miljö och arbetssätt vid Selaöhemmet

delrapport av ett demensomsorgsprojekt.

Författare: Ann-Sofie Carlsson

Projektredovisning 2008:2

Kompetensutveckling för hemvårdspersonal i rehabiliterande arbetssätt.

Redovisning av ett projektarbete i Eskilstuna kommun.

Författare: Sassa Kusserow, Anna Vörde Sirviö

Projektredovisning 2008:3

"Lite mer än vanlig hemtjänst"

– Demensteamledare gör skillnad

Författare: Sofia Kialt och Eva-Lena Wahl

Projektredovisning 2008:4

Individuella målprogram för äldre personer med utvecklingsstörning

Författare: Annika Ohman

Projektredovisning 2008:5

Sammanhållen hemsjukvård, en vinst för alla!

Författare: Sara Cederbom

Projektredovisning 2009:1

"Kan man vara undernärld när mat serveras hela tiden?"

– ett projektarbete om äldre och nutrition på särskilt boende i Eskilstuna kommun

Författare: Pia Holm, Barbro Wojciechowski

Projektredovisning 2009:2

"BLÅLJUS" på akuten ... - äldre multisjuka

Rapport Mobilt närvårdsteam Akutmottagningen, Mälarsjukhuset

Författare: Pia Kjaersgaard

Projektredovisning 2009:3

Sjuksköterskans roll i en framtida salutogen äldreomsorg

Författare: Christina Thorell

Projektredovisning 2010:1

Modell för hemrehabilitering i Strängnäs kommun

Författare: Sofia Lundqvist, Tove Bellander, Emma Brandt Holmström, Anne-Marie Robertson

FoU i Sörmland

FoU i Sörmland är en verksamhet som drivs av kommunerna och landstinget i Sörmland genom Regionförbundet Sörmland.

Vi vill stödja och stimulera anställda att ta initiativ till olika former av forsknings- och utvecklingsarbeten. FoU i Sörmland vill särskilt uppmuntra till forsknings- och utvecklingsarbeten som handlar om samverkan mellan huvudmän och personalgrupper, om kvalitetsfrågor och om inflytande i vården och omsorgen för äldre och vuxna med funktionsnedsättning.

FoU i Sörmland arbetar utifrån verksamhetsidén med en fyrdelad FoU-strategi:

- Att skapa möjligheter för olika former av kunskaps- och erfarenhetsutbyte
- Att tillhandahålla handledning och ge metodstöd
- Att ge ekonomiskt stöd till forsknings- och utvecklingsarbeten
- Att ta initiativ till länsgemensamma FoU-projekt



FoU i Sörmland
Drottninggatan 16 B, bv
632 20 Eskilstuna
Telefon: 016-541 40 30
e-post: info@fou.sormland.se