

Lunds Universitet

Sociologiska Institutionen



Matchning – Kontaktperson enligt LSS

En analys av matchningens funktion för ett kontaktpersonsuppdrag inom LSS

Författare: Ann-Christin Höglund

Kandidatuppsats SOCK01, 15 hp

Höstterminen 2012

Handledare: Anett Schenk

Ett stort tack till

De kontaktpersoner som tagit sig tid att ställa upp och bli intervjuade utan er medverkan hade denna uppsats inte varit genomförbar.

Tack även till Kontaktpersonsverksamheten i Malmö för all er hjälp, kunskap och ert tillmötesgående sätt.

Jag vill även tacka min handledare på Sociologiska institutionen Anett Schenk för alla ovärderliga synpunkter, råd och visad entusiasm under resans gång.

Abstrakt

Författare: Ann-Christin Höglund

Titel: Matchning – Kontaktperson enligt LSS

Kandidatuppsats: SOCK 01, 15 hp

Handledare: Anett Schenk

Sociologiska institutionen, höstterminen 2012

Den här studien ägnas åt att närmare fördjupa sig i hur kontaktpersoner enligt LSS upplever och ser på betydelsen av en matchningsprocess mellan brukare inom LSS och blivande kontaktpersoner. Rekrytering av kontaktpersoner sker på uppdrag av kommunerna i vårt land. Matchningsprocessen kan skilja sig åt från kommun till kommun och uppdraget att utföra insatsen kan utföras av socialsekreterare inom Social förvaltningen eller av en kontaktpersonsverksamhet.

Uppsatsens syfte är att söka kunskap och förståelse i hur de blivande och rådande kontaktpersonerna anser att deras matchningsprocess gick tillväga samt om matchningen har haft någon större betydelse för deras pågående uppdrag.

Empirin har insamlats genom sju semistrukturerade intervjuer av kontaktpersoner enligt LSS samt fyra stycken intervjuer av tre kuratorer på kontaktpersonsverksamheten i Malmö. Intervjupersonerna har beskrivit och förtälat hur de har upplevt sin matchning inför ett blivande kontaktpersonsuppdrag. För att tyda och tolka betydelsen utav en matchningsprocess i ett kontaktpersonsuppdrag enligt LSS används Erwing Goffmans rollteori samt en vidareutveckling av Stinas Halls analysverktyg ifrån hennes bok *Det offentliga mötet*.

Analysen av materialet uppvisar att matchning har betydelse för ett kontaktpersonsuppdrag enligt LSS. En matchningsprocess kan ge indikationer på om brukare och blivande kontaktperson har gemensamma beröringspunkter och personkemi. En sådan process kan ge anvisningar om ett uppdrag ska inledas eller ej.

Nyckelord: Kontaktperson enligt LSS, brukare, matchning, kontaktpersonsverksamhet.

Innehållsförteckning

INLEDNING	4
1. SYFTE OCH PROBLEMFÖRMULERING	5
1.1 Disposition	5
2. UPPDRAGET KONTAKTPERSON	5
2.1 ANSÖKAN OM KONTAKTPERSON	6
2.2 KONTAKTPERSONUPPDRAGET	6
2.3 EKONOMISK ERSÄTTNING	7
2.4 KONTAKTPERSONSVERKSAMHETEN I MALMÖ	7
3. TIDIGARE FORSKNING OM INSATSEN KONTAKTPERSON ENLIGT LSS	8
4. TEORI.....	11
4.1 ROLLER OCH RELATIONER	11
4.2 UPPDRAGSNORM OCH VÄNSKAPSNORM	12
5. METODVAL	13
5.1 BAKGRUND KONTAKTPERSONER	14
5.2 INTERVJUER	14
5.3 URVAL OCH INSAMLING AV MATERIAL	15
5.4 AVGRÄNSNING	15
5.5 ETISKA ÖVERVÄGANDE OCH SVAGHETER I MATERIALINSAMLINGEN	15
6. ANALYS	16
6.1 INFORMATION OM MATCHNING.....	16
6.2 MATCHNING MELLAN KONTAKTPERSON OCH BRUKARE	18
6.3 MATCHNINGSMÖTET	21
6.3.1 Ett idealiskt matchningsmöte.....	22
6.3.2 Förväntningar på matchning.....	22
6.4 MATCHNINGENS FUNKTION	23
6.5 AVBÖJA UPPDRAG.....	24
6.6 MATCHNINGENS BETYDELSE FÖR KONTAKTPERSONSUPPDRAG	26
6.6.1 Övrig inverkan och betydelse för ett uppdrag	26
7. KONKLUSION OCH SAMMANFATTNING.....	28
8. LITTERATURLISTA	32

Inledning

Vänskap med andra människor och möjlighet till att vara delaktig i aktiviteter på sin fritid är inte självklart för alla människor i vårt land. Personer med en nedsättning av den begåvningsmässiga funktionen har oftast svårt att själva naturligt starta och upprätthålla privata relationer. En kontaktperson enligt LSS kan då erbjudas och är en rättighet enligt lagen (1993:387) om stöd och service¹. Denna insats erbjuds då brukaren för att bryta dennes isolerade fritidsliv och ge personen ifråga en möjlighet till att delta ute i samhället genom olika passande fritidsaktiviteter och evenemang.

”Kontaktpersonens främsta uppgift är att vara en medmänniska, en vän som man kan lita på och umgås med, någon som kan delta i fritidsaktiviteter och ge råd som inte kräver expertis” (Malmö stads hemsida 2012). Denna vänskap är ett uppdrag men ingen anställning, kontaktpersonen har ett ansvar att sköta sitt uppdrag och följa de regler som gäller angående tystnadsplikt och offentlighets och sekretesslag.

I Malmö bedriver kommunen en kontaktpersonsverksamhet (KPV) som rekryterar, handleder samt matchar kontaktpersoner och brukare med varandra. KPV befinner sig under Sociala Resursförvaltningens ansvar i avdelningen som idkar kommunövergripande verksamheter för människor med funktionsnedsättning. Förvaltningen har ansvar för kommunövergripande verksamheter inom individ- och familjeomsorg, vård och omsorg samt delar av de brottsförebyggande aktiviteter som sker i Malmö (Malmö stads hemsida 2012). Alla kommuner i Sverige använder sig inte utav en kommunalt bedriven verksamhet som KPV i Malmö gör. I somliga kommuner sker rekrytering och matchning utav socialsekreterare där socialförvaltningen ansvarar för att insatsen utförs. KPV i Malmö arbetar endast med kontaktpersonsfrågor.

KPV i Malmö matchar ihop kontaktpersoner med brukare genom intervjuer, möten och frågeformulär. Uppdraget kan när som helst avslutas av både kontaktpersonen och av

¹ Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade är en lag som ser till att det finns bestämmelser för hur insatserna för särskilt stöd och service ska se ut för personer som ingår i de tre personkretsarna. Ingår personen i någon av de tre personkretsarna har man rätt att söka kontaktperson 9§ (Bergstrand 2011:34). Kontaktpersonsinsatsen ska ha beviljats innan den insatsberättigade fyller 65 år och får inte utökas efter 65-årsdagen enligt paragraf 9b§.

”1 § LSS-lagens tre personkretsar:

1. Personer med utvecklingsstörning, autism eller autismsliknade tillstånd
2. Personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom, eller
3. Personer med andra varaktiga fysiska och psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande, om de är stora och förorsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed ett omfattande behov av stöd och service” (Bergstrand 2011:14)

brukaren ifråga. Behövs matchning för att blivande kontaktpersoner ska vilja ta sig an ett uppdrag eller kan kontaktpersoner inleda ett uppdrag med vilken brukare som helst? Gör uppdragsdelen att man förbiser vikten av att passa ihop eller behövs en matchande gemenskap för att kunna bli och bestå som en kontaktperson?

I det här arbetet undersöker och belyser jag kontaktpersonernas upplevelser av de tillvägagångssätt som KPV i Malmö använder sig av för att matcha ihop rätt brukare med rätt kontaktperson och kontaktpersoner som har pågående uppdrag intervjuas.

1. Syfte och problemformulering

I det här arbetet förenar jag empiri med teori. *Syftet* med undersökningen är att utreda *vad* matchning har för inverkan på om blivande kontaktpersoner tar sig an ett uppdrag som kontaktperson enligt LSS samt matchningens funktion för inledda uppdrag.

Frågorna jag ställer mig är *vad* matchning innebär för kontaktpersonerna och *vilken* betydelse själva matchningen har för om ett uppdrag ska påbörjas eller ej.

1.1 Disposition

I kapitel två kommer jag att introducera hur uppdraget kontaktperson ser ut samt skildra kontaktpersonsverksamheten i Malmö. I kapitel tre presenterar jag tidigare forskning om mitt uppsatsämne och i kapitel fyra förevisas de teorier som uppsatsen är styrkt av. Därefter redovisar jag mitt metodval där jag återger hur jag gått tillväga för att insamla mitt material. Under kapitel sex redovisas själva analysdelen där jag undersöker sju intervjuer med kontaktpersoner samt fyra olika intervjuer med tre kuratorer från KPV för att få en uppfattning om matchningens betydelse för kontaktpersonsuppdraget enligt LSS. Slutligen lyder en konklusion där jag redogör vad som framkommit i mitt arbete.

2. Uppdraget kontaktperson

Insatsen kontaktperson kan sökas av personer som omfattas av lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade (LSS). En kontaktperson ger personer med funktionsnedsättning sällskap, kompiskap, stöd och en möjlighet att komma ut på fritidsaktiviteter. En möjlighet till socialt umgänge utanför personal och familjemedlemmars medverkan. Tanken med LSS-insatsen är att den enskilde ska kunna få möjlighet till ett självständigt liv, kontakt med en medmänniska som kan ge vänskaplig rådgivning och möjliggöra att personen får en rikare fritid. Brukaren har själv rätt att avgöra vem som ska bli dennes kontaktperson, dock bör det inte enligt

Malmö Stads hemsida vara en person som spelar en annan roll i brukarens liv. Man rekommenderar exempelvis inte att familjemedlemmar blir kontaktpersoner (Malmö stads hemsida 2012).

2.1 Ansökan om kontaktperson

Ansökan om insatsen kontaktperson enligt LSS i Malmö stad sker hos den biståndshandläggare som arbetar i den stadsdelen personen tillhör. En LSS-handläggare gör en utredning och bedömer om personen ska ha insatsen kontaktperson. Uppdraget att finna en kontaktperson som passar personen går sedan till KPV(kontaktpersonsverksamheten) i Malmö Stad som får information om beslutet via ett dataprogram som heter Origo, där en kölista finns för beviljade beslut. KPV arbetar sedan på att finna en kontaktperson som passar brukarens intressen och önskemål, metoden som används kallas för matchning. Ett avtal skrivs sedan om en kontaktperson funnits och då skriver LSS-handläggaren i den aktuella stadsdelen under avtalet.

2.2 Kontaktpersonuppdraget

Det finns inte några speciella krav på att kontaktpersoner bör ha en särskild yrkeskompetens eller speciella kunskaper utan mer ett intresse och engagemang för andra medmänniskor. Kontaktperson är inte en ledsagare, avlösare eller assistent till en brukare² utan en vän och medmänniska (Sandvikens Kommun, handikappomsorgsförvaltningen 2011).

² **Insatsen ledsagarservice**

Insatsen ledsagarservice innebär att ledsagaren gör det genomförbart tillsammans med personen ifråga att ha ett aktivt deltagande ute i samhället. Ledsagningen ska ge människor med funktionshinder hjälp med att utforma sitt liv så normalt som det går efter funktionshindrets förutsättningar samt efter personens intresse och behov.(Malmö stads hemsida 2012).

Insatsen personlig assistent

Meningen med en personlig assistent är att brukaren ska kunna få ett liv som är så självständigt det bara går och att den personliga assistenten möjliggör detta. Den personliga assistenten ska ge ett personligt stöd och vara med i olika sammanhang och på olika tidpunkter. Förenklat uttryck vara personens armar och ben och finnas bakom för att möjliggöra ett aktivt och rikt liv.(Grünewald & Lezczinsky 2001).

Som kontaktperson kan man träffa sin brukare alltifrån en timme i månaden till över sexton timmar i månaden beroende på behovet. Det sedvanligaste är att man umgås, träffas eller har telefonkontakt mellan en till åtta timmar i månaden.

2.3 Ekonomisk ersättning

Kontaktpersoner erhåller ett skattepliktigt arvode varje månad. Det finns tre nivåer av ersättning. Nivå ett är när man träffas mellan en till åtta timmar i månaden och då får kontaktpersonen en ersättning på 535 kronor och en omkostnadsdel på 490 kronor. I nivå två träffas man nio till sexton timmar i månaden och då får kontaktpersonen 1070 kronor i arvode och får en omkostnadsdel på 735 kronor. Nivå tre träffas man över sexton timmar och det utgår ett arvode på 1248 kronor och en omkostnadsdel på 735 kronor. Omkostnadsdelen är till för att kontaktpersonen ska kunna göra aktiviteter med brukaren utan att själv behöva bekosta aktiviteten.

2.4 Kontaktpersonsverksamheten i Malmö

En matchning kan gå tillväga på väldigt olika sätt, ibland händer det att personen som söker ett uppdrag har ett eget förslag. KPV träffar alltid personen och godkänner om han eller hon kan bli kontaktperson. Känner brukare och blivande kontaktperson ifråga inte alls varandra kan KPV bjuda dit dem till ett möte så att de får prata och känna lite på varandra. Är det så att personerna vill en inleda en vänskap, skriver KPV ett avtal där den blivande kontaktpersonen bland annat skriver under sekretess och sedan får de prova sitt uppdrag under en tid. Det händer ibland att KPV träffar personerna på stan och fikar, har den så kallade matchningen där. Ibland sker matchningen i brukarens boende och ibland sker den på Daglig verksamhet. Det finns många olika tillvägagångssätt att matcha på enligt KPV men det viktiga är att brukaren och kontaktpersonen får känna efter om det här stämmer. Det finns alltid en kurator från KPV med vid själva matchningen tillsammans med brukare och tilltänkt kontaktperson. Brukaren kan ibland komma med ett eget förslag på blivande kontaktperson och då träffar KPV personen innan och godkänner om personen ifråga kan bli kontaktperson. Ett uppdrag innebär att en brukare har en kontaktperson.

Verksamheten arbetar kommunövergripande och servar sedan 1999 tio stadsdelar i Malmö. KPV har cirka fyrahundra uppdrag igång och har för närvarande lediga

kontaktpersoner som vill ha ett uppdrag. Verksamhetens uppgift är att serva kontaktpersoner och brukare så att de får en hållbar och varaktig relation. KPV gör matchningar mellan nya kontaktpersoner och brukare, en gång per år görs uppföljningar med de pågående uppdragen, de anordnar årligen en grillfest och en julfest för kontaktpersoner och brukare. KPV intervjuar även brukare för att ta reda på vilka behov och intressen som brukaren har.

KPV i Malmö rekryteras kontaktpersoner via mun mot munmetoden, genom kontaktpersoner som själva rekommenderar verksamheten till allmänheten. Rekryteringen sker likaså via Malmö stads hemsida samt med hjälp av reportage som skrivits i tidningar om existerande relationer mellan kontaktpersoner och brukare. I Malmö stad rekryteras och engageras kontaktpersonerna utav KPV till skillnad från en del andra kommuner som sköter uppdraget kontaktperson enligt LSS genom att socialsekreterare har hand om insatsen. Fokuset i denna studie ligger på KPV i Malmö och dess verksamhet.

3. Tidigare forskning om insatsen kontaktperson enligt LSS

Forskning om kontaktperson enligt LSS har varit ett utforskat ämne under lång tid trots att antalet kontaktpersoner uppgick till gott och väl 19500 år 2010 (Mallander 2011:49). Under de senaste åren har ämnet börjat uppmärksammas och Ove Mallander utgav 2011 en analys gjord på just Malmö stads kontaktpersonsverksamhet och dess verksamma kontaktpersoner. Hans undersökning är den mest grundliga som gjorts om just ämnet.

Ove Mallanders studie *Nära vänskap* undersöker hur kontaktpersonen skildrar sin roll och hur de tolkar uppdraget de antagit i relation till den offentliga organisationen de tillhör. Hans syfte var också att försöka skildra inrättningen kontaktperson enligt LSS. Studien fokuserar på kontaktpersonernas syn och förhållande till den organisation som givit dem uppdraget samt på kontaktpersonernas relation till brukarna. Ove Mallander har både intervjuat kontaktpersoner som verkar i Malmö stad samt genomfört en rikstäckande enkätundersökning till alla kommuner och stadsdelar 2002-2003.

Han ser i sin studie att kontaktpersonerna gärna självständigt vill styra sina uppdrag men de som deltar i organisationens alltså KPV:s anordnade aktiviteter uppskattade dessa. I rollen till brukaren ser Mallander att kontaktpersonerna uppskattar relationer som baseras på ett något så när likställt förhållande och är av vardagskaraktär.

Mallander identifierar tre begrepp som han kallar oklarhet, ambivalens och strävan efter erkännande. I oklarhetsbegreppet finner han att det finns en viss osäkerhet i vilken roll insatsen kontaktperson spelar bland kommunernas medel samt vad själva uppdraget egentligen omfattar. I ambivalensbegreppet ser Mallander att det finns en dubbeltidighet som är knuten till oklarheten i uppdraget som ligger i profession kontra vardag. Kontaktpersonerna sammanbinder nästan alltid relationen till vardagshändelser förutom de personer som är kontaktperson till brukare som befinner sig i personkrets 3, vilket betyder att brukaren har en psykisk funktionsnedsättning (Malmö Stads hemsida 2012) De eftersträvar mer professionella insatser som vidareutbildning och att kunskap ska finnas hos uppdragsgivarna om dessa brukare. I strävan efter erkännande ses att kontaktpersonerna efterfrågar erkännande på flera olika sätt. Enligt Mallander så kan man utröna att insatsen kontaktperson i stort sätt fungerar väl och att KPV är en verksamhet som är uppskattad.

Andra studier som gjorts är bland annat *Relationen mellan kontaktpersoner och personer med funktionsnedsättningar*, en C-uppsats skriven av Johannes Lindqvist 2008. Det är en kvalitativ studie som bygger på hur själva insatsen kontaktperson kan påverka människor med funktionsnedsättnings sociala liv. Lindqvist intervjuade fyra kontaktpersoner och tre brukare som hade kontaktperson. I sin studie kan han se att kontaktpersonerna kan ses som ” relationsskapande individer där målet är att etablera en relation till en person med funktionsnedsättning” (Lindqvist 2008). Brukarna kan också få stöd av sin kontaktperson om personen vill introduceras i en social kontext.

2007 gjordes en kvantitativ undersökning av socionomstuderande Svensson m.fl. vid Göteborgs universitet *Kontaktperson - en avlönad vän i behov av stöd?* Uppsatsens syfte var att ta reda på om kontaktpersoner i Göteborgs centrumregion tyckte att de fick tillräckligt med stöd genom handledning, utbildning och feedback från kontaktpersonssekreterarna. Svensson m.fl. (2007) kunde utröna att flertalet av kontaktpersonerna var tillfreds med stödet från kontaktpersonssekreterarna. Författarna till studien tror det hade varit bättre om kontaktpersonerna ifråga fått stöd från utomstående håll, eftersom de kan urskilja en problematik och komplexitet med dubbelrollen som kontaktpersonssekreterarna har som uppdragsgivare och handledare.

Kontaktperson sökes är en kvalitativ studie som skrevs av Hilmersen & Johansson. Uppsatsen syftade på att undersöka kontaktpersonernas attityd till uppdraget

kontaktperson samt finna kontaktpersonernas, kommunernas och rekryterarnas tankesätt på vilka kvaliteter en kontaktperson bör besitta samt deras tillvägagångssätt. Genom en eftertänksam annonsering av insatsen samt att brukarens behov identifieras kan rätt kontaktperson finnas. Vidare ville Hilmersen & Johansson(2009) undersöka om kontaktperson och rekryterare var överens om anledningen till uppdraget samt se om kontaktpersonen upplevde att dennes uppdrag bidrog till att brukaren blev delaktig i samhället. Hilmersen & Johansson (2009) anser att studien visat att det kan vara svårt att hitta rätt kontaktperson och då kan inte besluten om insatsen kontaktperson enligt LSS utföras. Hilmersen & Johansson finner att en tydligare definition av budskapet i annonseringen av kontaktpersonsannonser bör göras. Vidare har de funnit i sin studie att brukare kan öka sin delaktighet i samhället genom sin kontaktperson.

En annan studie som skrevs samma år på Umeås universitet är *Socialsekreteraren – Den institutionelle samordnaren*. En undersökning om kontaktperson enligt lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, där Olofsson & Karlsson (2009) koncentrerar sig på hur socialsekreterare i Umeå ser på sin roll inom insatsen LSS. Studiens intention är att skildra och utvärdera hur socialsekreterare som handlägger ärenden inom LSS uppfattar sin egen funktion när det gäller insatsen kontaktperson enligt LSS. Studien visade att socialsekreterarna har en samordningsfunktion och är de personer som först undersöker om brukarna befinner sig inom lagrummet och om de har behov av insatsen kontaktperson. Utöver detta har de ett ansvar och ett åliggande att se till att målen i LSS-lagen uppfylls. Olofsson & Karlsson (2009) fann att de intervjuade socialsekreterarna i Umeå var ansvariga för rekrytering av kontaktpersoner samt granskning av lämplighet hos dessa kontaktpersoner. I deras arbetsuppgifter ingår också att ha uppföljning med brukare och kontaktpersoner en gång per år samt att bedöma värdet av insatsen som är beviljad. Olofsson & Karlsson (2009) gör slutsatsen att de intervjuade socialsekreterarna ser sin funktion inom den organisation som de är anställda inom som betydelsefull. I sin arbetsroll möjliggör de genom insatsen kontaktperson att människor med en funktionsnedsättning kan få en möjlighet att medverka i vårt samhälle samt att deras rättigheter tillvaratas.

I *Uppdrag: Vänskap – En kvalitativ studie om hur kontaktpersoner ser på sin roll* från 2012 analyserar Elhajoui (2012) hur kontaktpersonerna ser på sitt uppdrag som kontaktperson enligt LSS. Syfte med studien var också att utreda hur kontaktpersonernas relation till brukarna förefaller sig att vara. Elhajoui (2012) kunde

skönja att alla kontaktpersoner som intervjuades någon gång känt sig splittrade i sin roll till brukaren och har känt av moraliska belägenheter i relationen. Detta grundar sig i att kontaktpersonen befinner sig mellan två roller, där kontaktpersonen i vissa situationer har en mer terapeutisk roll det vill säga mer yrkesmässig och andra gånger så är relationen till brukaren mer på ett vänskapligt plan. Personerna i studien uppgav att de till viss del är sig själva i relationen med brukaren men att det finns en påminnelse om att det är ett uppdrag där de måste hålla sig inom vissa ramar. I undersökningen kan man urskilja etiska bryderier genom att uppdraget både har en vänskaplig sida och en formell uppdragssida som ses som ett arbete.

4. Teori

I detta kapitel kommer jag att redovisa vilka teoretiska utgångspunkter som jag bygger min analys på. Jag utgår ifrån Erwing Goffmans (2006) dramaturgiska perspektiv och rollteori ur hans bok *Jaget och maskerna* för att analytiskt kunna förstå kontaktpersonernas insats i termer av två tänkbara roller: uppdragstagaren och kompisn. För att kunna förtydliga dessa roller har jag tagit inspiration av Stina Halls (2001) *Det offentliga mötet* och utvecklat två idealtyper: uppdragsnormen och kompisnormen.

4.1 Roller och relationer

Som kontaktperson kan ens roll vara komplex, man har åtagit sig ett uppdrag enligt LSS samtidigt som en vänskapsrelation med en vän/brukare ska byggas upp och upprätthållas. För att förstå och kunna reflektera över kontaktpersonens roll utgår jag ifrån Goffmans rollteori. Hans teori bygger på en dramaturgisk samhällssyn där han använder sig utav teaterföreställningen och scenen för att påvisa hur människor presenterar sig och kommunicerar med varandra. Goffman (2006) menar att en människa utför olika roller i olika sammanhang och det kan jämföras med aktören som utför en roll på en scen. Goffman ansåg också att människor som samspelar med varandra vill visa en speciell sida eller ett uppförande så att andra individer samtycker och godtar det som förevisas (Ritzer 2009:306).

Enligt Goffman (2006) kan människors beteende skilja sig åt beroende på om de befinner sig i den bakre eller främre regionen. I den främre regionen agerar människor mer korrekt och följer de normer och förväntningar som finns. I den bakre regionen

uppstår olika inofficiella händelser och där kan man släppa på den givna rollen och agera mer informellt, alltså avvika från det förväntade agerandet (Elhajoui 2012). I kulisserna och i den bakre regionen har publiken till den främre regionen inte tillträde och man kan då frånga ifrån sitt uppträdande utan att det har någon större betydelse. Regionerna är främre och bakre men man kan agera i båda beroende på sammanhanget enligt Goffman. Alla vi människor intar olika roller i vårt liv och rollerna kan vara föränderliga över tid, somliga roller är bestående hela ens liv. Vissa roller tar vi själva på oss och intar, andra roller tilldelas oss i olika situationer genom exempelvis yrkesval, familjekonstellation. Som kontaktperson kan individen ifråga inta olika roller och växla mellan den professionella rollen och vänskapsrollen och därmed uppträda olika beroende på vilken rolls som intas.

4.2 Uppdragsnorm och vänskapsnorm

Stina Hall(2001) använder sig utav analysverktyget idealtyper i sin bok *Det offentliga mötet* för att kunna jämföra var enskilda handläggare på Försäkringskassan befinner sig och för att kunna göra legitimitetsbegreppet brukbart i sin studie. Analysverktyget som Hall nyttjar har jag tittat på och sedermera utformat en normtabell där jag utvecklat en uppdragsnorm och en kompisnorm. Det gjordes för att jag ska kunna utröna hur deras roll ser ut utifrån de samtal som fördes under intervjuerna. Uppdragsnormen kontra kompisnormen, hur väver dessa två normer in i varandra? Kontaktpersonsuppdraget innebär att man skriver under ett avtal men det är ingen anställning utan ett uppdrag som påbörjas.

Uppgiften är att vara en medmänniska och vän till en person som har en funktionsnedsättning. I uppdraget som skrivits under råder sekretess och tystnadsplikt. I kolumnen uppdragsnorm kan man se att det finns ett formellt uppdrag, ett avtal har skrivits under och kontaktpersonerna får ett arvode. Brukarens behov kan styra även om det är viktigt för vissa kontaktpersoner med egen tillfredställelse. Under kolumnen kompisnormen kan man se att kontaktpersonerna ser sig som medmänniskor, de ställer upp med sin tid även om ett arvode utgår. Det finns inget krav på yrkeskompetens för att kunna bli kontaktperson men kontaktpersoner med utbildning ser det som positivt för sitt uppdrags del då de lättare kan förstå syndrom och handikapp genom sin bakgrund. Utbildningskolumnen befinner sig under uppdragsnormen och det mer formella i ett kontaktpersonsuppdrag .

Det finns en komplexitet i rollen. Kontaktpersonen är vännen med ett ansvar och ett arvode, kontaktpersonen har ett uppdrag där målet är att upprätta en varaktig vänskapsrelation. Ett avtal skrivs under med båda parter men det är ett frivilligt vänskapsförhållande som när som helst kan avslutas. Brukaren har behov men kontaktpersonen kan behöva få egen tillfredsställelse av sitt uppdrag för att vilja bibehålla kontakten och uppdraget. Tystnadsplikt och sekretess skrivs på men som kompis lyssnar man och får privat information. Vid vetskap om problem, missförhållande, står kontaktpersonen kanske inför ett dilemma och måste kanske få stöd av KPV om hur man ska hantera viss information. Detta kan ju ses som en skillnad om jämför med hur ett vanligt kompisförhållande fungerar. Om svårigheter uppkommer i ett sådant förhållande finns inga krav på att information inte får läcka ut till obehöriga. Den komplexitet som dessa två roller kan innebära kräver flexibilitet hos kontaktpersonen. En dubbel och tvetydighet som vi kan se i normtabellen³ nedan.

Uppdragsnorm

Kompisnorm

Uppdraget Kontaktperson	Medmänniska - kompis
Avtal	Frihet
Ansvar	Förtroende
Arvode	Ställa upp med tid
Behov	Egen tillfredsställelse
Professionellt arbete	Vänskap
Utbildning	Ej krav på yrkeskompetens
Tystnadsplikt	Lyssna

5. Metodval

I det här arbetet har insamlingen av empiri varit betydelsefull för att få en överblick och en insyn i över hur viktigt matchningen är för de kontaktpersoner som intervjuats. Arbetssättet jag valt att använda mig av är semistrukturerade intervjuer. I detta kapitel kommer jag att redogöra för hur jag har genomfört mina intervjuer. Jag beskriver

³ Normtabell utvecklad av författaren till denna studie utifrån inspiration från Stina Halls analysverktyg i *Det offentliga mötet* (2001).

därefter studiens avgränsning samt de etiska överväganden som gjorts. Avslutningsvis kommer jag att reflektera över de eventuella svagheter som finns i mitt insamlade material och mitt tillvägagångssätt.

Enligt Ahrne & Svensson (2009) ska man i ett arbete ställa sig fyra frågor när man inleder och planerar en kvalitativ studie. I arbetet ska man tänka på vilken som är forskningsfrågan, vilket eller vilka företeelser innefattar frågan, vilken form av data ska användas till denna företeelse och sist men inte minst vilka metoder ska användas (Ahrne & Svensson 2009:22). Vidare menar Ahrne och Svensson att trovärdighet är det väsentligaste för forskningen ifråga, utan trovärdighet har studien ingen mening. Om man övertygar läsaren uppsatsens tillförlitlighet har man lyckats i sin studie med att skriva resultat som upplevs som sanna och ärliga.

5.1 Bakgrund Kontaktpersoner

Sju stycken kontaktpersoner deltog i denna undersökning och åldersfördelningen var mellan 30-70 år. Tre personer utav sju hade en bakgrund inom vård och omsorg, de hade kommit i kontakt med insatsen via sitt yrke. De övriga hade fått information via Internet, via utbildningsprogram och genom personliga kontakter. Intervjupersonerna var både kvinnor och män. För att ta hänsyn och för att skydda deras anonymitet kommer intervjupersonerna i denna studie att benämnas med fingerade namn.

5.2 Intervjuer

Min analys av materialet bygger på sju stycken semistrukturerade intervjuer av kontaktpersoner samt fyra stycken intervjuer av tre stycken kuratorer på KPV i Malmö. En av kuratorerna har intervjuats två gånger, detta gjordes för att få en grundlig inblick i KPV:s arbete och historik samt få vetskap i hur deras matchningsprocess går tillväga.

Intervjuerna hade ingen tidsram utan den intervjuade hade möjlighet att utförligt tala om ämnet, intervjuerna varade i alltifrån en timme till två och en halvtimme.

Intervjuerna ägde rum uppe på KPV, hemma hos kontaktpersoner samt på caféer och restauranger. Enligt Kvale är det själva intervjuaren som är studiens viktigaste redskap genom att ha god ämneskänedom, vara samtalskunnig, ha en förmåga för intervjupersonernas redogörelser samt var lyhörd för det språkliga uttrycket (Kvale 2009:182). Alla intervjuer inspelades efter tillstånd ifrån kontaktpersonerna och kuratorerna. Ahrne och Svensson menar att intervjupersonerna bör bli upplysta om intervjuens ändamål inledningsvis av intervjun samt få en möjlighet att ge sitt

godkännande till att spelas in. Kvale är inne på samma spår och skriver att intervjuaren bör se till att intervjupersonen samtycker i hur intervjun kommer att användas (Kvale 2009:291).

Alla intervjuer har sammanfattats och renskrivits, två intervjuer som gjordes uppe på KPV har återkopplats för att säkerställa att ingenting som gäller bakgrundshistorik eller organisatorisk information har missuppfattats. I analysen har jag utgått ifrån återkommande teman som uppkommit ifrån det inspelade materialet, intervjuerna från kuratorerna samt de femton frågor som min intervjuguide innehöll som kontaktpersonerna besvarat.

5.3 Urval och insamling av material

För att erhålla information om mitt uppsatsämne tog jag kontakt med KPV i Malmö. Genom verksamhetens kuratorer förmedlades kontakten till kontaktpersoner i Malmö via ett informationsbrev som jag nedskrivit. Informationsbrevet innehöll en intervjufrågan samt information om uppsatsen syfte och mening. Tjugo kontaktpersoner valdes ut utifrån mina önskemål om bredd av KPV i första urvalet och i andra urvalet fem stycken till. Av dessa personer svarade åtta kontaktpersoner att de var intresserade av att intervjuas, det slutgiltiga resultatet var att sju kontaktpersoner intervjuades samt tre kuratorer uppe på KPV. Intervjuerna bör ha spännvidd, redan vid 6-8 personers svar ökar säkerheten på att materialet får en bredd och inte bara visar få personers personliga åsikter (Ahrne & Svensson 2011:44).

5.4 Avgränsning

I denna undersökning har jag intresserat mig för hur själva matchningen och dess process ser ut för blivande kontaktpersoner. Jag har intervjuat kontaktpersoner och kuratorer som är verksamma i Malmö stads regi. Alla kontaktpersoner har pågående uppdrag enligt LSS. Inga brukare som har kontaktperson enligt LSS i Malmö är intervjuade i detta arbete eftersom fokus ligger just på att reda på hur kontaktpersoner kan uppleva och se på matchningens funktion för sitt uppdrag.

5.5 Etiska övervägande och svagheter i materialinsamlingen

Samtliga intervjupersoner har informerats om uppsatsens syfte och vad det inspelade materialet ska användas till. De har underrättats om att allting de säger kommer att behandlas konfidentiellt och anonymt. Alla intervjupersoner har blivit omkodade till

fingrade namn som exempelvis Lisa eller benämns som kurator A, B och C. Detta gjordes för att bibehålla deras anonymitet och för att kunna urskilja citat och intervjuer ifrån varandra.

Man bör tänka på tid och plats vid en intervju och att den som blir intervjuad blir påverkade av många olika omständigheter däribland var intervjun äger rum. En neutral och offentlig plats kan kännas tryggt och skönt att träffas på. Den som intervjuar bör tänka på att hemmiljö, arbetsplats och offentlig miljö kan ge den intervjuade olika känslor (Ahrne & Svensson 2011: 44-45). Intervjupersonerna fick själva välja den miljö som intervjuerna skulle äga rum i, detta gjordes för att de skulle känna bekväma med sin intervjuplats.

6. Analys

I det här kapitlet kommer sju intervjuer med kontaktpersoner enligt LSS som har sitt uppdrag genom Malmö Stad att analyseras och presenteras. Kapitel sex tar upp återkommande teman från intervjuerna som jag har använt mig av i min analys.

6.1 Information om matchning

De flesta intervjupersoner tyckte att de fått tillräcklig information om matchning och information inför mötet med den blivande brukaren. Endast en kontaktperson tyckte att informationen var otillräcklig och obefintligt. John säger så här om informationen från KPV angående matchningen:

”Vi bestämde möte innan för att gå igenom olika personer, förmedlarna har redan valt ut personer som de tyckte skulle passa mig. Jag var inte delaktig i första urvalet, de hade gjort det först. Kurator A, vi hade pratats vid och jag hade berättat om mig själv. Kurator A hade på något sätt matchat och valt ut några personer som skulle passa mig, liknande intressen och så där. Kurator A kom med ett förslag, det här låter bra och så har jag en annan här som kanske låter ännu bättre men den här låter inte den bra. Det var lite så det gick till på något sätt, kurator A hade valt ut ett par stycken som kurator A tyckte verkade okej. Men man måste ju träffa personen, det går ju inte att utläsa något annars.” (John)

Merparten av kontaktpersonerna anser att informationen inför mötet med sin blivande brukare samt att själva matchningen fungerade på ett tillfredsställande sätt. I ett par av intervjuerna sade dock kontaktpersonerna att informationen om brukarna upplevdes som

bristfällig. Enligt kurator C så förstår kontaktpersonerna till 100 % hur uppdraget ser ut när de lämnar KPV för att börja som kontaktpersoner. Kurator C menar att kontaktpersonerna då vet att de inte är någon personal, någon mamma, pappa, lillebror eller liknande. Däremot är det inte ovanligt att de blir förvirrade i vad som gäller i deras uppdrag för att personal eller anhöriga då blandat sig i relationen.

”Men det är inte ovanligt att de blir förvirrade kring hur ett uppdrag ser ut eftersom det finns någon som blandar sig i det här och berättar för kontaktpersonerna, så ska det se ut. Detta är en relation mellan två människor och det har ingen annan med att göra. Det är många som vill ha med detta att göra, föräldrar som säger så här ska det vara, ni ska göra detta. Man försöker göra detta till en assistansinsats eller att kontaktpersonen är som en ledsagare. Då ringer kontaktpersoner hit och är förtvivlade, det är inte alls som ni sa. Vi får inte alls bestämma hur vår relation ska se ut. Där är en massa andra inblandade som försöker forma denna relationen.”(C)

Det handlar om att ge mycket information enligt kurator C, det finns många boendepersonal som inte har en aning om vad en kontaktperson är och vad som ingår i ett kontaktpersonsuppdrag utan tror att det är personlig assistans. Det är då viktigt att KPV hela tiden informerar, synliggör verksamheten och berättar vad insatsen går ut på.

Här kan man se att tankegångarna går lite isär, enligt kurator C förstår kontaktpersonerna som lämnar KPV efter en introduktion sitt uppdrag till fullo medan det framkom i intervjuerna att vissa kontaktpersoner saknade mer information om personerna som de skulle bli kontaktperson för. John kände avsaknad av information om brukarnas diagnos och sjukdom. John är inte själv sjukvårdsutbildad och menar att mer information om brukarnas bakgrund varit betryggande och säger i sin intervju:

”Jag vet knappt om de har någon sjukdom eller vad de har för diagnos. Det är väldigt diffust, det är väl ingen som vet. Om jag hade fått veta mer, okej om du gör så här kanske han ställer sig så till detta. Om han har aggressionsproblem till exempel måste jag kanske vara på ett visst sätt”.(John)

Här kan vi se att John inte visste vilket manér brukarna skulle uppträda efter och blev osäker på det egna agerandet. Enligt Goffman är ett manér, ett sorts stimuli som upplyser oss individer om vad vi kan förväntas av rollen som den agerande förväntas spela i den givna situationen (Goffman 2006). Eftersom John inte hade kunskap om brukarnas diagnoser och deras bakgrund uppstod en osäkerhet i om John kunde utgå

ifrån brukarnas visade manér och uppträdande. John kände att eftersom informationen om personerna inte var tillräcklig visste han inte riktigt vad han gav sig in på. Som uppdragstagare kan då det blivande uppdraget upplevas kluvet. Kontaktpersonen har tagit sig an ett uppdrag som stundtals upplevs vara tvådelat mellan uppdragstagarrollen och vänskapsrollen. Brukaren ifråga har ett handikapp eller en diagnos som gör att mer information varit önskvärt för att kunna bli säker i sin roll som kontaktperson. Därmed är rollen som medmänniska/kompis inte helt okomplicerad eftersom det finns en osäkerhet i hur relationen mellan brukare och kontaktperson kommer att se ut och vad som förväntas av kontaktpersonen. Mallander skriver i sin undersökning om liknande uppfattningar. Där tre kontaktpersoner gett uttryck för att de skulle velat få mer information om sin brukare. Kontakten med KPV upplevs som bra men informationen om brukarna ses som mindre lyckad (Mallander 2010: 211-212).

6.2 Matchning mellan kontaktperson och brukare

En matchning innebär att en blivande kontaktperson och en brukare möts under ett möte för att se om de vill starta en relation. En matchning kan gå tillväga på olika sätt beroende på människors olika förutsättningar.

KPV matchar oftast ihop människor som inte alls känner varandra efter intresse. Då möts de uppe på KPV eller ute i staden någonstans, på någon Daglig verksamhet eller hemma hos brukaren ifråga och har ett matchningsmöte. Om allting känns bra skrivs ett avtal under och parterna ifråga provar att skapa en relation.

KPV utgår inte ifrån en utarbetad plan men har med vissa stående frågor i informationen om uppdraget kontaktperson. Den blivande kontaktpersonen får upplysning och förklaringar om vad uppdraget går ut på, både brukare och kontaktperson får information om vad sekretess i uppdraget innebär .

Lisa skulle vilja att information ges innan man blir kontaktperson om brukaren. Detta för att kontaktpersonen ska kunna göra sig en bild om personen passar en själv eller inte. Enligt Tomas var KPV:s sätt att matcha ett bra tillvägagångssätt. Kuratorerna utgår ifrån de intressen som nedskrivits vid det personliga mötet med en av kuratorerna. Kuratorerna får information om intressen, arbetsliv och hur kontaktpersonens fritid ser ut. Enligt Tomas gällde det att hitta någon som påminde om en själv. En matchning baserat på intressen, ålder och att kuratorerna tog hänsyn till ens medicinska kunskap så att man hittar någon som man passar med.

John tyckte att KPV:s process var bra och uppskattade att man träffade kuratorn först innan man åkte iväg och träffade brukaren i dennes hem. Han var dock med om en matchning som inte blev lyckad, men är idag kontaktperson till två brukare där han tycker relationen fungerar bra. John menade att matchning är viktigt men att man inte alltid kan veta hur en människa kommer att agera. KPV matchade ihop honom med en person som det inte alls fungerade med, när John berättade för KPV om hur deras träffar hade fungerat blev de också överraskade över personens beteende. Det fanns inga indikationer på ett sådant beteende i brukarens tidigare historia.

”Där kan man säga att det var lite dålig matchning, lite dålig koll på brukarna och så. Dålig bakgrund och så där, men det är klart det kan ju inte bli perfekt heller det är ju jättesvårt.”(John)

John menade att det kunde vara deras personligheter som inte stämde överens, att brukaren börjat uppvisa ett obehagligt beteende och att man då bör titta över om just den brukaren ifråga klarar av att ha en kontaktperson.

Alla intervjupersoner ser matchningen som en fördel för att kunna skapa en relation. Anna menar att det nästan är ett måste att man matchar ihop personer så att de kan hitta vilka intressen brukaren har och finna likasinnade. Lisa nämnde bland annat att det är ett sätt att se om man fungerar ihop. Gör man inte detta kan det bli tungt att ha en relation med någon man inte har något gemensamt med alls medan Niklas ansåg att matchning är det bästa sättet att matcha ihop människor på.

”Eftersom det uttryckligen är en kompis i samhället ser jag det som så att man ska hitta på saker som man är intresserad av båda två”. (Niklas)

John talade om olikheten mellan människor och vikten av att ha liknande intressen så att det inte blir krystat när man träffas. Då kan ett sådant möte bli väldigt krystat om man träffas och egentligen inte har någonting gemensamt att tala om, därför behövs matchning.

Johanna ansåg att matchningen möjliggjort att hon parats ihop med brukare som har samma grundintressen som hon själv och ansåg att matchningen var ett bra sätt att få reda på hur vardagslivet och fritidsintressen ser ut för varje enskild individ.

”Jag tror matchning är bra, det tror jag faktiskt. De pratar med oss, de intervjuar oss, de har en bakgrundsbild av oss. De känner brukaren, de kan känna efter vad

som krävs av en kontaktperson. Om du behöver någon som tycker om att gå ut och dansa till exempel, då hittar dem den kontaktpersonen”.(Johanna)

Kurator A ser bara fördelar med matchning och förstår inte riktigt hur man skulle kunna para ihop en kontaktperson med en brukare om man inte har en matchning där KPV är med. Det här är ju väldigt sårbart, kontaktpersonen är ju väldigt ensam i sitt uppdrag. Det här är ju inget jobb men det är ett uppdrag.

”Känner inte kontaktpersonen att den har en så kallad handledare som vi är, som är med på matchningen och som kan styra tror jag inte det kommer att bli bra. Då tror jag man parar ihop förste man på listan med första lediga kontaktperson, det är inte bra, det är bara fördelar med matchning.” (A)

Nackdelar med en matchning kan enligt Niklas vara att en matchning kan slå fel och att man i slutändan inte passar ihop. Om det finns en nackdel med matchning menade Anna att det i så fall måste vara att man skapar en relation till en person och att man sedan som kontaktperson upptäcker efter ett par månader att det inte känns bra. Brukaren ifråga kanske då blir väldigt besviken på kontaktpersonen och riskerar kanske att utsättas för många möten med olika blivande kontaktpersoner. Hittar man då ingen som matchar kanske det blir många brytningar i brukarens liv. Anna menar att det i så fall inte skulle vara positivt för brukaren.

Enligt kurator A kan svårigheterna med en matchning vara att man kanske ibland alldeles har missbedömt brukaren och den blivande kontaktpersonen. Man kanske har bokat fel rum, bokat in fler personer än vad som är bra. KPV kanske har bjudit in föräldrar till mötet och det visade sig att det inte blev lyckat. Kurator A säger att man ska vara påläst om vad som är allra bäst för brukaren ifråga. Andra svårigheter med matchning kan vara att matcha en kontaktperson som den aktuella kuratorn inte träffat men som däremot träffat dennes kollegor. Kuratorn har då lyssnat på kollegornas vitsord, men när aktuell kuratorn sedan träffar den blivande kontaktpersonen då upptäcker att matchningen inte blev riktigt bra. Det kan också vara så här att kuratorerna har för ont om tid och känner att de kanske skulle lagt lite mer tid på själva matchningen. Kurator A tycker dock att de flesta matchningar går riktigt bra på KPV i Malmö.

Kompisnormen där det ingår egen tillfredsställelse, intressebaserade aktiviteter, vänskaprelationer där båda parter kan umgås på ett givande sätt är faktorer som

merparten av kontaktpersonerna anser vara viktiga för att relationen inte bara ska inledas utan också bibehållas. När det sker på lika villkor blir det inte bara att man tar hand om en människa utan också får någonting tillbaka i form av gemensamma intressen eller en givande vänskap.

Tomas har en kompisrelation till sin brukare och känner att det är givande att möta och träffa sin kompis. De hörs via sms eller på Facebook eller så rings de på telefon.

”Vi är mer som vem som helst. Exempelvis skriver han: jag är ledig i helgen, vad gör du? Då säger jag: Ledig, ska vi åka till Köpenhamn. Då gör vi det och då åker vi in, träffas och käkar lite grand, går runt på stan. Sedan är han väldigt rak och säger, vi bestämde att vi skulle träffas men en kompis ringde och frågade om jag kunde hjälpa honom med datorn och det känner jag är ganska viktigt, är det okej? Ja absolut, jag känner inte att jag försakar någonting. Det är ju så man gör med vänner ju, hade bestämt det här men det hände något viktigare”.(Tomas)

6.3 Matchningsmötet

En av frågorna som ställdes till kontaktpersonerna under intervjuerna var hur deras matchning gick tillväga. Hur kontaktpersonerna upplevde det första mötet när de träffade sin blivande brukare och vad som kändes bra respektive mindre bra under mötet. Dessa frågor ställdes för att belysa och utröna vad som är viktigt i ett möte som handlar om en relation som är konstruerad. Relationen etableras som en rättighet enligt lag men ska byggas på frivillighet, idén om delaktighet i samhället och vänskap mellan två människor. Niklas blev uppringd ifrån KPV för att bli informerad om att en tilltänkt blivande kompis fanns tillgänglig. Mötet anordnades hemma hos brukaren på hans boende, de presenterades för varandra och samtalande om gemensamma beröringspunkter som fiske, musik, film och djur samt drack en kopp kaffe tillsammans. Där och då bestämdes det att de skulle träffas varje tisdag. Enligt Niklas är det personkemin som styr om ska fungera att bygga upp en relation tillsammans.

”Det är personkemin som gäller, funkar det inte så funkar det inte men här funkade det. Kuratorerna stöttade, det var ju mer om det skulle funka mellan oss. Som det heter en kompis i samhället, man kan ju inte bli kompis med någon där personkemin inte stämmer men här funkade det”.(Niklas)

6.3.1 Ett idealiskt matchningsmöte

Kontaktpersonerna fick frågan om de skulle vilja ändra på något i hur ett matchningsmöte går tillväga. Lisa tyckte det hade varit bra med en gemensam ram hos alla LSS-sekreterare, så att Malmö stads stadsdelar har en gemensam policy i hur beslut tas. Anna talade om att det var för mycket människor runt brukaren, så att det blev lite svårt att ta kontakt med den berörda personen ifråga under första mötet på hans boende. Johanna talade i liknande termer och menade att man inte ska vara för många myndighetspersoner i rummet under ett matchningsmöte. Första gången Johanna var med om ett matchningsmöte var där två kuratorer utöver henne själv och brukaren med på mötet, brukaren redde inte ut detta, det blev stelt och uppstylat. Sedan dess har hon varit med om två andra matchningsmöten och de gångerna var där färre människor med och då fungerade mötena bättre.

Även Mallanders analys indikerar att matchningen borde utföras på ett mer planerat vis. Uttryck ges för att blivande kontaktpersoner som är intresserade av ett uppdrag borde mer ingående få beskriva sina önskemål utifrån deras kunskaper och deras kompetens (Mallander 2011:209).

Tomas hade inte direkt funderat över hur han ville att matchningsmöte skulle te sig utan samtalande mer om att han gick in i uppdraget för att han själv ville det och för att ett behov fanns att betyda någonting för en annan människa. Han påtalade även att han gick in i relationen för att han ville det, brukaren enligt Tomas kanske söker en kontaktperson för att brukaren måste eller ha ett behov av denna insats medan kontaktpersonen gör det av egen fri vilja.

”Jag har också ett behov av att betyda någonting för nån, för det är ju så att man hjälper inte någon utan att hjälpa sig själv. Jag känner glädje i att kunna betyda någonting för någon som har ett behov av stöd och hjälp. Är det någon som har svårt med sociala kontakter där jag kan vara en vän och ett stöd, så känner jag inte att jag har en skyldighet till det. För man är ju inte tvingad till att göra det men någonstans hur ska säga för att man kan”.(Tomas)

6.3.2 Förväntningar på matchning

Anna talade om funderingar som uppkommit i efterhand på om man räcker till i sitt uppdrag som kontaktperson och sade så här i sin intervju:

”Inga förväntningar så, jag hade tankar på hur det skulle vara och vad det skulle innebära. Sedan har jag funderat på om man räcker till som kontaktperson, vissa månader blir mycket man träffas, ibland blir det inte så mycket och ibland är det bara telefon”.(Anna)

Anna hade inga förväntningar för de brukar inte slå in i alla fall och hoppades mer på att det skulle bli något så när friktionsfritt.

”Mina förväntningar om jag nu hade några, så blev det mycket bättre än jag hade trott”.(Anna)

De flesta verkade inte ha några speciella förväntningar på hur matchningen skulle se ut och fungera. Vissa kontaktpersoner talade om själva matchningen uppe på KPV medan andra fokuserade på hur det skulle vara att träffa brukaren ifråga och hur det mötet skulle kännas. Tomas hade inga direkta förväntningar men han hade tankar och funderingar på vad uppdraget skulle innebära.

”Inga förväntningar så, men tankar på hur det skulle vara och vad det skulle innebära. Sedan har jag ju funderat på om man räcker till som kontaktperson”.
(Tomas)

Lisa ansåg att det är viktigt att kontaktperson, kurator och brukaren möts och samtalar samt att information lämnas ut till alla parter som är berörda av uppdraget. Lisa påtalar vikten av att alla berörda möts, samtalar och pratar med varandra. Man utläsa att det finns en stor mening och betydelse för ett uppdrag, att de berörda talar med varandra inte förbi varandra. Detta så alla parter är överens om vad det innebär att vara kontaktperson samt att omnämnda personer får samtala och känna av varandra under ett möte.

6.4 Matchningens funktion

Upplever kontaktpersonerna själva att de matchar med de personer de är kontaktperson för? De flesta kontaktpersoner upplever att de matchar med sin brukare. Tankegångarna på var det betyder att matcha med en person man är kontaktperson för ser dock olika ut. Enligt Tomas hittade KPV helt rätt person direkt, men känner samtidigt att man som kontaktperson får bjuda till lite själv för att få relationen att bli bra och fungera. Det kan vara så att man känner att man matchar med sin brukare men att det kanske kunde varit ännu bättre men att det då kan handla om detaljer som kunde förbättras i relationen. Det

kan också vara så att den första matchningen inte stämde, för Johanna var det den tredje personen som hon blev ihopmatchad med som hon kände att här klickar det, den gången var det som de hade känt varandra i hundra år, det kändes naturligt direkt.

”Den första tjejen och jag, det var ju så att hon var i ett samboförhållande som var väldigt turbulent, det funkade liksom inte riktigt för min del. Jag klarade inte av det, jag försökte hjälpa hennes så gott jag kunde. Det blev extremt mycket problematik och mycket juridiska saker som jag inte orkade med. Jag har inte den kunskapen, jag har inte den biten”. (Johanna)

För John blev det ett problem därför att John och brukaren inte hade något gemensamt, ålderskillnaden upplevdes vara för stor samt att det blev en konstig stämning när de träffades. De träffades två gånger sedan kände John att det inte fungerade och påtalar i sin intervju vikten av att ha gemensamma nämnare.

Det kan också vara så att man inte känner att man matchar till 100 % med de personer man är kontaktperson för. Där intressena inte helt matchar ens egna men att man får ett visst utbyte av relationen ändå. Det blir mer på brukarens villkor och det går bra för kontaktpersonens del eftersom det finns en känsla av att det mer ska gynna brukaren än en själv. I sådana fall kan man se att uppdragsnormen gör sig mer gällande än kompisnormen, uppdraget kontaktperson tar över ens egna behov. Kontaktpersonen tänker mer på kompisen alltså brukarens behov och dennes intressen än att de går hand i hand med vad man själv önskat göra.

”Inte till 100 % till dem jag är kontaktperson till nu. Den ene är en man, något äldre än vad jag är med lätt förståndshandikapp, som egentligen bara har tre intressen och de matchar inte mina intressen. Det blir på hans villkor, tyvärr. Om jag uttrycker det så, så kvittar det mig ändå. Jag får ändå ett visst utbyte av det i alla fall. Jag tycker inte det är så himla viktigt att det (jag uttrycker mig nog lite klumpigt) ska gynna mig utan mer att han kommer ut. Det är hans personlighet som gör att jag känner att det är helt okej att träffa honom åtta timmar i månaden”. (Niklas)

6.5 Avböja uppdrag

Att avböja att bli kontaktperson till en viss brukare kunde alla utom en kontaktperson tänka sig att göra. Lisa och Stina har båda vård och omsorgsbakgrund, de ser lite

annorlunda på saken. Lisa menade att man inte kan säga nej till ett uppdrag, det hade inte varit rätt att göra så.

”Nä det tycker jag inte hade varit rätt, det är ju ett uppdrag.” (Lisa)

Lisa säger att hon har svårt att kalla det att man är kompisar. Hon tycker att det är fel ord att använda ordet kompis för det kan man ju inte helt bli. Hon menar att privata vänner och kompisar träffar man på ett helt annat sätt. Lisa säger själv aldrig kompis utan kallar sig för kontaktperson. Lisa har en mer professionell syn på sitt uppdrag och ser uppdraget mer utifrån en yrkesmässig sida och därför kan man tolka det som att hon inte vill avböja ett uppdrag utan att först gett det en chans och prova precis som görs i ett arbete utav de anställda. Lisa menar att man måste sätta gränser för att relationen ska fungera och säger så här om sin uppdragsroll:

” ..., för att på något sätt tycker jag att man måste hålla lite avstånd, inte det att man tar avstånd utan om det är någonting att man måste kunna säga nej, om det exempelvis ringer för mycket, där är vissa gränser man måste hålla för att det överhuvudtaget ska fungera.” (Lisa)

Stina har lång bakgrund inom vård och omsorg, hon kan tänka sig att vara kontaktperson till personer med lite svårare problematik efter som hon vet vad hon ger sig in på och känner sig trygg med vetskapen att hon har professionell kompetens att luta sig tillbaka på. Hon anser att man måste prova ett uppdrag innan man vet hur det kommer att kännas.

Anna säger att personkemi och intresse är viktiga faktorer för henne och att gemensamma intressen var det väsentliga för hennes del när hon inledde sitt uppdrag. Anna säger så här om att avböja ett uppdrag:

”Jag skulle givetvis sagt det från början och skulle jag känna att blir för betungande på något vis eller att jag tröttnar så skulle jag avsluta det. Jag har liksom inga problem med att tala om vad jag känner och tycker, nä, nä. Det är klart jag hade tagit personen i beaktande och hur det skulle påverka honom och kanske tänkt mig för men jag måste utgå ifrån mina känslor ju.”(Anna)

I de fall där kontaktpersonerna inte vill avböja ett uppdrag tar uppdragsnormen över kompisnormen. Det är ett avtal som skrivits på, man får ett arvode och man ser till brukarens behov i första hand, i de fallen blir kompisnormen inte lika framträdande.

6.6 Matchningens betydelse för kontaktpersonsuppdrag

För Lisa har matchningen inom LSS inte haft någon som helst betydelse eftersom personerna hon är kontaktperson för inte var obekanta för henne när relationen skulle inledas. Anna tyckte det var svårt att svara på betydelsen, men sade sedan att det är klart att matchning har betydelse för uppdraget. Om det hade varit en negativ och dålig upplevelse så hade Anna kanske tvekat att ta sig an uppdraget. Om man summerar intervjumaterialet kan man se att en övervägande del av de tillfrågade kontaktpersonerna upplever att kuratorernas förarbete leder till en god matchning. Kuratorernas kunskap om den blivande kontaktpersonens intresse samt det förtroende som de känner för sin kurator ger en bra matchning. Förstår kuratorn brukare och blivande kontaktperson väl och kan avläsa de personer som ska ihopmatchas har det stor betydelse för matchningens utgång.

John säger att kurator A gjort ett viktigt förarbete och kände tills hans önskemål när det gällde val av brukare.

”Utan det förarbete som de gjort och valt ut de personerna hade det kanske inte blivit en lika bra matchning. Hade jag och kurator A inte känt varandra så bra, hade hon kanske tagit någon helt annan person som har helt andra intressen. Då är ju hennes förarbete viktigt, att hon kände till vad jag hade för önskemål”.(John)

Man kan summera det som att matchningen betyder mycket för de allra flesta intervjupersoner och ger en trygghet inför att hitta sin roll som uppdragstagare eller kompis. Den ger en inblick i vad för relation som ska inledas och en indikation på om gemensamma beröringspunkter funnits. Det man utläsa av de intervjuer som gjorts är att de intervjuade kontaktpersonerna anser att deras uppdrag fungerar om än inte optimalt alla gånger, i alla fall tillräckligt bra för att de ska vilja fortsätta de inledda uppdragen. De anser sig vara nöjda med den matchning som utförts och de uppdrag de har påbörjat. I de fall de inte ansett att uppdraget fungerat har en ny matchning begärts och de pågående uppdragen avslutats.

6.6.1 Övrig inverkan och betydelse för ett uppdrag

Som tidigare nämnts så utgår ett arvode till kontaktpersonerna, en ersättningsdel och en omkostnadsdel, storleken på detta arvode varierar beroende på hur många timmar i månaden kontaktpersonen och brukaren träffas.

Enligt John var arvudet inte avgörande för att han skulle anmäla sitt intresse för att bli kontaktperson, han hade planerat att bli kontaktperson ändå. Arvudet var som sagt inte avgörande men John menar att det är en bonus att man får lite pengar för sitt uppdrag, även om det inte är några stora summor precis. För hans del täcker det fika men han påpekar sedan att informationen om vad som gäller vid arvudet har varit lite dålig. Han har inte riktigt bra koll på hur den delen fungerar, vilka kostnader han ska stå för och vad han får tillbaka på exempelvis på skatten. Han menar att det ibland är svårt att veta hur mycket pengar han ska lägga på ut. Han söker bättre information kring den pengamässiga delen och säger att man ska ju inte gå back som kontaktperson. Johns tankar och funderingar på fördelning av arvode och praktiska administrativa frågor ligger under kontaktpersonens uppdragsnorm. I en privat kompisrelation hade dessa frågor aldrig uppkommit.

”Bättre information kring detta just pengamässigt, för man ska inte gå back när man är kontaktperson. Om man till exempel går på en konsert kan det ju gå på en tre-fyra hundra spänn, det är ju klart det blir mycket. Bättre information om detta, om man får tillbaka på skatten i slutändan och hur man ska skriva på skattesedel till exempel, för det vet jag inte heller hur det fungerar, om jag får tillbaka sedan. Annars kan det ju bli lite konstigt om man vill göra några grejor, ibland drar jag mig för detta”. (John)

Niklas bryr sig inte om pengarna och säger han har ett netto på tusen kronor i månaden per kontaktperson. Han berättar att de ibland går på fotboll och att en handikappsplats på Swedbank stadium går på 160 kronor med ledsagare och då betalar de 80 kronor vardera. Niklas och hans kompis har kommit överens att dela på summan även om Niklas egentligen inte behövt betala. Han menar att varför ska han inte betala, kompisar delar ju. Kompisnormen tar då över uppdragsnormen och man agerar som vilka kompisar som helst.

”Jag känner att det är mer en kompisrelation, jag tänker inte på de här pengarna. Som jag sa innan skulle jag gärna kunna vara utan dem, okej utlägg när man går och fikar och så där.” (Niklas)

Lisa ser det mer som ett jobb och säger att även om det är dåligt betalt så är det ett jobb. Hon är då villig att göra uppoffringar när det gäller de egna intressena och följer med på exempelvis filmer som ej roar henne för att hon ser uppdraget mer som ett arbete.

”...En del gillar att gå på bio och då följer jag med även om det är tråkiga filmer som jag inte vill se”.(Lisa)

Enligt henne täcker omkostnadsdelen om brukaren ifråga själv har pengar. Ofta får Lisa ta omkostnadsdelen till båda och de pengarna ska egentligen täcka enbart hennes utgifter. Hon har påtalat detta för KPV men säger att det hjälper ju inte om brukaren oftast inte har några pengar. Om de ska göra någonting tillsammans får hon ta och betala för båda. Lisa ser det mer som ett arbete och man kan då säga att hon befinner sig mer i uppdragsdelen då hon talar om vikten av det professionella arbetet och om hur arvode bör och ska användas av kontaktpersonerna.

”Det ska ju vara till mig men det hjälper ju inte om min kompis inte har några pengar, ofta har de inte det. Så då blir det till båda om man vill göra något” (Lisa)

Mallanders studie indikerar att kontaktpersoner kan känna sig mycket klivna i hur de ska förhålla sig till sitt arvode. Samma skäl återkommer i flera av hans intervjuer, samtidigt som kontaktpersonerna säger att arvodet borde höjas så ska det bygga på ett intresse och ett ideellt engagemang. Enligt Mallander (2011) lyser intervjupersonernas vacklande syn på den ekonomiska delen i uppdraget igenom.

Det strömningar Mallander kunde avläsa i sina intervjuer kan jag till viss del skönja i de intervjuer som jag genomförde i detta arbete. De flesta intervjupersoner har svarat att pengarna inte varit tongivande på om de skulle ta sig an ett uppdrag eller inte. Däremot kan jag avläsa att en högre omkostnadsdel hade varit önskvärt för flertalet av de tillfrågade.

7. Konklusion och sammanfattning

Syftet med det här arbetet var att ta reda på om det finns en betydelse för uppdraget att man matchar ihop brukare med blivande kontaktpersoner. Gemensamt för alla intervjuade kontaktpersoner är att alla har påvisat en positiv syn på matchning i sina intervjuer. Överlag kan intervjupersonerna inte se någon poäng med att KPV inte skulle använda sig utav matchning vid introduktion till en blivande vänskap mellan en brukare och en blivande kontaktperson. De ser matchning som en bra start inför ett uppdrag.

I detta arbete har sju kontaktpersoner fått berätta om sin syn på hur de ser på matchningens betydelse för sitt uppdrag som kontaktperson enligt LSS. Matchningen

ses som väsentlig då detta är ett viktigt redskap i att kunna finna personer som passar ihop och trivs tillsammans. Alla intervjuade ser matchningen bara som en fördel och att detta är ett förfaringssätt att finna likasinnade samt urskilja om intressesfären går isär eller ej. Vidare är detta ett sätt att upptäcka om personkemin stämmer mellan de aktuella personerna som ska inleda en vänskap. De intervjuade kuratorerna uppe på KPV ser även de bara vinster med att använda sig utav en matchningsprocess. En betydelsefullhet ligger i att de som handledare kan vara med och styra upp så att matchningsmötena blir lyckade. Skulle man bara använda sig utav listmetoden, förste man på listan finns där en risk att människorna inte alls fungerar ihop och att relationen inte består eller ens inleds.

Nackdelarna med en matchning kan vara att den inte fungerar och att personerna ifråga inte passar ihop. Detta kan bero på att kuratorerna felbedömt de tilltänka personerna och att personkemin inte alls stämmer. Det kan vara så att personerna ifråga påbörjar en relation som sedermera visar sig inte fungera oftast då på grund av att personkemin inte stämmer personer emellan, eller att uppdraget inte stämde överens med den förväntning kontaktpersonen hade av sitt blivande uppdrag. Exempelvis en brukare som påvisar ett aggressivt beteende vid träffar med sin kontaktperson.

Personkemi och en god känsla vid det första mötet är viktiga faktorer som gör att kontaktpersoner vill bli kontaktperson till en viss brukare. Om inte personkemin känns rätt skulle det finnas tveksamheter hos en del kontaktpersoner om de skulle ta sig an sitt uppdrag. Ett fåtal kontaktpersoner i studien har inte samma behov av att personkemin ska stämma direkt, utan ser det mer som ett arbete och anser att det är helt i sin ordning att bli tilldelad en person utan att en matchning har skett. I dessa fall sågs matchningen som en bra start men inget nödvändigt eftersom man i alla fall inte vet hur en relation utvecklar sig. I de fall där personkemi och att man passar ihop med sin brukare var grundläggande element kan man se att de agerar utifrån en kompishnorm. Kompiskapet och vänskapen är betydelsefulla krafter i relationen och där man inte bibehåller eller ens inleder ett kamratskap om det inte känns bra eller att man fattat tycke för individen ifråga.

Arvodet har en viss betydelse för en del kontaktpersoner men för de allra flesta tillfrågade har arvodesdelen en mycket lite inverkan på om de skulle vilja bli kontaktperson eller inte. De kontaktpersoner som ser insatsen kontaktperson enligt LSS

som ett arbete anser sig inte vara bara en kompis. De ser det som ett uppdrag med vissa förpliktelser och en vänskap som har vissa gränser. Överlag kan man utläsa av denna studie att kontaktpersonerna är tillfredsställda med hur KPV matchar ihop människor med varandra och verksamhetens sätt att hitta gemensamma beröringspunkter hos brukare och kontaktperson. De flesta tillfrågade kontaktpersoner anser att de matchar med sina nuvarande brukare, möjligtvis inte till 100 % men tillräckligt för att vara tillfreds med kamratskapet som de får genom uppdraget. Man kan också utläsa av intervjuerna att kontaktpersonerna kommer att fortsätta med sina uppdrag så länge de känner att det är givande och roligt. Några kontaktpersoner i studien sade att de antagligen kommer att hålla en viss kontakt med sina brukare även efter att de har avslutat sina uppdrag.

Rollen som kontaktperson är komplex, en kompis som har ett uppdrag med vissa förpliktelser. Genom Goffmans rollteori kan man se att kontaktpersonen kan inta olika roller, kontaktpersonen kan skifta mellan vänskapsrollen och uppdragsrollen där man utöver ett uppdrag som man åtagit sig. Det är en komplex roll och i vissa situationer, exempelvis vid osäkerhet om hur brukarens beteende kommer att te sig på grund av deras funktionsnedsättning, kan kontaktpersonen känna en ambivalens inför vilken roll de ska anta och hur uppdraget kommer att se ut. Det finns inget krav på att kontaktpersonen ska ha utbildning men det råder inget tvivel om att viss osäkerhet uppstår hos kontaktpersoner som saknade sjukvårdsutbildning, kunskap och erfarenhet om brukarens diagnos och handikapp.

Matchningen har en viktig betydelse för att uppdraget som kontaktperson ska inledas med en god start. Den ger en bra inblick i vem den blivande kontaktpersonen ska bli vän med och om det är möjligt på grund av personkemi samt stämning på det första aktuella mötet. Kontaktpersonen, brukaren och kuratorn får då en möjlighet att känna av om det finns en förutsättning för en fungerande relation mellan brukare och kontaktperson.

Precis som Goffman (2006) skildrar kan människor växla mellan olika roller och en del roller skiftar och kan variera över tid medan andra är bestående. Det inte alls orimligt eller omöjligt att kontaktpersoner kan skifta mellan vänskapsrollen och den professionella rollen i sitt uppdrag. I vänskapsnormen finns termer som exempelvis vänskap, förtroende, egen tillfredsställelse, medmänniska kontra termer som ansvar, arvode, avtal och tystnadsplikt som befinner sig i uppdragsnormen. Kan dessa roller

samverka? Det finns bestämda regler och bestämmelser om vad uppdraget kontaktperson innebär men också en stor frihet i att utforma en vänskapsrelation med en person som har en funktionsnedsättning. Denna utformning av relationen gör kontaktpersonen tillsammans med tilltänkt brukare.

Denna studie har fördjupat sig i kontaktpersonernas syn på matchningens funktion och hur den processen har påverkat deras relation till brukaren. Uppsatsen visar att kontaktpersonerna ser ett matchningsmöte som en bra förutsättning och start mellan brukaren och dennes kontaktperson. Det är en sårbar situation då kontaktpersonen är väldigt ensam i sitt uppdrag. Stöd från KPV, möjlighet till gemenskap med andra kontaktpersoner och deras brukare vid anordnade träffar samt matchningsmöten ökar förutsättningarna för att den personliga insatsen som kontaktperson ska bli bestående då intressesfär och yttre faktorer samkörs så som KPV gör i Malmö.

Uppsatsen har behandlat matchningens funktion utifrån ett kontaktpersons perspektiv och belyst hur matchning påverkat deras insats som kontaktperson. För att få en djupare bild av matchningens funktion vore det intressant i framtida forskningsfrågor vidare studera matchningsprocessen utifrån ett brukarperspektiv. En tanke vore därför att gå vidare med hur brukaren ser på fördelar och nackdelar med att matchas ihop med sin kontaktperson. För att sedan analysera vilken betydelse de anser att processen har för deras sökande av insatsen. Även en studie under en längre tidsperiod där samma kontaktpersoner intervjuas för att undersöka hur deras rolltolkning förändras över tid, hade varit intressant utifrån min teoretiska ansats.

8. Litteraturlista

- Ahrne, G & Svensson, P (2011) *Handbok i kvalitativa metoder*. Malmö, Liber.
- Bergstrand, B-O (2011) *LSS 2011, Stöd och service till vissa funktionshindrade*. Höganäs, Bokförlaget Komlitt AB.
- Elhajoui, H (2012) *Uppdrag: Vänskap. En kvalitativ studie om hur kontaktpersoner ser på sin roll*. Ersta Sköndal, Ersta Sköndal Högskola.
- Grunewald, K & Leczinsky, C (2001) *Handikappslagen LSS. Kommentar till lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade och till assistansersättningslagen*. Stockholm, Norstedts Juridik AB.
- Goffman, E (2006) *Jaget och maskerna. En studie i vardagslivets dramatik*. Norstedts akademiska förlag.
- Hall, S (2011) *Det offentliga mötet. Om etik, tilltro och bemötande på försäkringskassan*. Malmö, Bokbox förlag.
- Hilmersen, P & Johansson, M (2009) *Kontaktperson sökes. En kvalitativ studie i kommunal regi*. Göteborg, Göteborgs universitet.
- Kvale, S & Brinkmann, S (2009) *Den kvalitativa forskningsintervjun*. Lund, Studentlitteratur.
- Lindqvist, J (2008) *Relationen mellan kontaktpersoner och personer med funktionsnedsättningar. En kvalitativ studie av insatsen kontaktperson enligt LSS med fokus på dennas betydelse för det sociala livet hos personer med funktionsnedsättningar*. Luleå, Luleå tekniska universitet.
- Mallander, O (2011) *Nära vänskap. En analys av kontaktperson enligt LSS*. Malmö, Égalité.
- Olofsson, E & Karlsson, U (2009) *Socialsekreteraren – den institutionelle samordnaren. En studie om kontaktperson inom lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade*. Umeå, Umeå universitet.
- Ritzer, G (2009) *Sociologisk teori*, Malmö, Liber AB

Svensson, C m.fl. (2007) *Kontaktperson – en avlönad vän i behov av stöd?* Göteborg, Göteborgs universitet.

Internetadresser

Malmö stads hemsida(2012) *Kontaktperson hemsida*. Malmö, Malmö stad.

<http://www.malmo.se/medborgare/omsorg-vardsattning/stod/kontaktperson-LSS.html>.

2012-07-06.

Malmö stad (2011), *Avlösar-Ledsagarservice*. Malmö, Fosie stadsdel, Malmö stad.

<http://www.malmo.se/kommunpolitik/omoss/stadsdelar/fosie/omsorgvardstod/error/a>.

2012-02-29.

Malmö stad (2012) *Social Resursförvaltningen*, Malmö, Malmö stad.

<http://malmo.se/kommun--politik/om-oss/förvaltningar--bolag/sociala-resursförvaltningen/> 2012-08-07

Malmö stad (2012) *Malmös stadsdelar*. Malmö, Malmö stad.

<http://www.malmo.se/kommun--politik/om-oss/stadsdelar.html> 2012-08-21

Allt i Malmö (2005) *Stadsdelar i Malmö*. Malmö. [www.allt i malmo.se/stadsdelar/](http://www.allt_i_malmo.se/stadsdelar/)

2012-08-21

Sandvikens Kommun Handikappomsorgsförvaltningen(2011) *Kontaktperson – En kompisrelation*,

<http://sandviken.se/omsorgstod/personermedfunktionsnedsattning/hjalpochstod/>

2012-12-18

BILAGA I

Syftet med begreppsförklaringen är förtydliga samt reda ut de begrepp och definitioner som används i detta arbete.

- LSS-lagen= Lag (1993:387) om stöd och service till vissa funktionshindrade.
- KPV = Förkortning på Kontaktpersonsverksamheten i Malmö. Ett begrepp som Ove Mallander började använda sig av i sin analys *Nära vänskap? En analys av kontaktperson enligt LSS*.
- Kontaktperson = Åsytar den person som åtagit sig ett uppdrag som kontaktperson enligt LSS.
- Brukare = Avser den officiella benämningen på en person som beviljats insatsen kontaktperson enligt LSS.
- Tystnadsplikt = Personer som inkluderas i tystnadsplikten genom sitt arbete eller ett uppdrag får inte delge andra människor vad som helst om de personer de arbetar med. Kolleger och andra inblandade som arbetar med personen kan få information.
- Offentlighets och sekretesslagen = Innehåller bland annat bestämmelser för hur myndigheter ska hantera sekretessbelagda uppgifter och ska ge skydd för den enskildes privata och ekonomiska situation samt innehåller bestämmelser för tystnadsplikten ska se ut.

BILAGA 2

Intervjuförfrågan

Hej!

Malmö 2011-04-11

Jag heter Ann-Christin Höglund och läser kandidatkursen i sociologi på Lunds Universitet. Just nu håller jag på med att skriva min C-uppsats, som ska handla om hur en matchning går tillväga inför ett kontaktpersonsuppdrag samt hur kontaktpersonerna upplevde matchningen inför ett blivande kontaktpersonsuppdrag. Jag behöver din hjälp för att kunna genomföra undersökningen och få svar på mina frågor.

För att kunna genomföra undersökningen kommer jag att använda mig utav semi-strukturerade intervjuer. Under intervjun samtalar vi efter en färdig lista med ämnen som behandlas och behöver besvaras. Intervjun kommer att vara flexibel och inrikta sig på dina svar och tankar kring ämnet.

Syftet med intervjun är att få ta del av din kunskap och erfarenhet. Intervjumaterialet kommer att avidentifieras och alla intervjupersoner kommer att vara anonyma. Materialet från intervjuerna kommer endast att användas till denna c-uppsats. Därefter kommer intervjumaterialet att förstöras.

Jag tackar på förhand för Din hjälp och hoppas att Du finner intresse av att delta i denna undersökning. Om du inte har möjlighet till att närvara vid en personlig intervju, är jag tacksam över om vi kan göra en telefonintervju. Dina svar är viktiga för undersökningen.

Uppsatsen beräknas vara färdig till januari 2012 och jag e-postar gärna den färdiga uppsatsen till dig.

Vore tacksam om Du meddelar mig eller KPV ditt intresse senast 18/5 2011.

Min e-postadress är: anki.hoglund@hotmail.se eller så kan Du nå mig på telefon 0763-119786.

Med vänliga hälsningar

Ann-Christin Höglund

BILAGA 3

Intervjuguide till Kontaktpersonsverksamheten i Malmö

1. Hur ser kontaktpersonsverksamhetens bakgrund ut? Skulle du/ni vilja redogöra för KP-verksamhetens historia i Malmö?
2. Hur fungerar kontaktpersonsverksamheten i Malmö idag? Hur ser verksamheten ut?
3. Vilka personer söker sig till KP-verksamheten för att bli kontaktperson?
4. Varför söker personer sig till er verksamhet och vill bli kontaktperson?
5. Vad driver en människa till att bli kontaktperson?
6. Hur rekryterar ni kontaktpersoner?
7. Hur introducerar ni en person i kontaktmannaskapet?
8. Vilka förväntningar har ni på människor som blir kontaktpersoner?
9. Vilka förväntningar finns på er från kontaktpersonerna?
10. Ekonomisk ersättning? Får kontaktpersoner ekonomisk ersättning? Ja, iså fall hur ser ersättningen ut och varför ges ersättning?
11. Finns det någonting i er verksamhet, som ni tycker inte fungerar tillfredsställande kontakten med kontaktpersonerna?
12. Hur stödjer ni kontaktpersonerna?
13. Har ni uppföljning med varje kontaktperson om hur deras uppdrag fungerar?
14. Hur länge är i regel en person kontaktperson i er verksamhet?
15. Hur gör ni för att kontaktpersonerna ska vilja stanna kvar i er verksamhet?
16. Berätta lite om vem du/ni är som arbetar på KP-verksamheten i Malmö och vilken roll du/ni spelar för KP-verksamheten?
17. Hur kommer KP-verksamheten se ut i framtiden? Vilka framtidsplaner finns?

Extra intervjufrågor

1. Berätta lite om vem du/ni är som arbetar på KP-verksamheten i Malmö och vilken roll du/ni spelar för KP-verksamheten?
2. Vilka mål och planer arbetar ni efter i er verksamhet?
3. Finns det någonting i er verksamhet, som ni tycker inte fungerar tillfredsställande kontakten med kontaktpersonerna?
4. Hur kommer KP-verksamheten se ut i framtiden? Vilka framtidsplaner finns?

BILAGA 4

Intervjufrågor till kurator A

1. Hur går en matchning tillväga?
2. Lyckas ni alltid matcha ihop en kontaktperson med en brukare?
3. Svårigheter med en matchning?
4. Fördelar med matchning?
5. Hur verkar brukarna uppleva matchningen?
6. Förstår de att det är en kompis och inte en personal?
7. Hur verkar de blivande kontaktpersonerna uppleva matchningen?
8. Fungerar matchningen idag på ett tillfredsställande sätt?
9. Finns det någonting i denna process (matchningen) som behöver förändras eller förnyas?
10. Finns det en utarbetad plan på Kontaktpersonsverksamheten hur en matchning ska gå tillväga?
11. Har matchningen utvecklats genom åren och vilka förbättringar har då i så fall gjorts?
12. Med tanke på de frågor som ställts finns det någonting utöver dessa frågor som du skulle vilja tillägga. Något jag missat att fråga dig om, som du tycker är av vikt för denna undersökning?

BILAGA 5

Intervjuguide matchning kontaktpersoner enligt LSS

1. Som blivande kontaktperson fick du information om matchning då? Var informationen inför mötet tillräcklig?
2. Vad är matchning mellan kontaktperson och blivande kompis för dig?
3. Hur gick din matchning tillväga (det första mötet) Vad var bra respektive mindre bra?
4. Vilka förväntningar hade du på din matchning och infriades dessa förväntningar? Om inte varför då?
5. Fördelar med en matchning?
6. Nackdelar med en matchning?
7. Upplever du att du matchar med den person du är kontaktperson för? Om inte, varför då?
8. Skulle du önskat att ha matchats ihop med en annan person än den du är kontaktperson för?
9. Om så är fallet, upplever du att det går?
10. Upplever du att du kunde ha tackat nej till ditt nuvarande uppdrag och i så fall fått en ny matchning med en annan person?
11. Skulle du vilja ändra på hur ett matchningsmöte går tillväga?
12. Hur skulle du vilja att en matchning såg ut?
13. Vad har matchningen betytt för ditt uppdrag?
14. Tycker du att ditt uppdrag fungerar tillfredsställande idag?
15. Finns det någonting utöver dessa frågor som du skulle vilja tillägga. Något jag missat att fråga dig om, som du tycker är av vikt för denna undersökning?