

Högskolan i Halmstad

Programmet för Sociologi och socialt utvecklingsarbete

Sektionen för Hälsa och Samhälle



LSS - ”Luddig, suddig och svår”

En kvalitativstudie om LSS handläggare

Författare: Linett Ståhl 830125

Uppsats: Kandidatuppsats Sociologi 61-90 hp

Handledare: Magnus Ring

Examinator: Marta Cuesta

Höstterminen 2008

Förord

Jag vill framföra ett tack till mina intervjupersoner, att jag genom intervjuerna har fått ta del av deras upplevelse och tankar över hur det är att arbeta som LSS handläggare. Detta var en grundförutsättning för mitt arbete och utan er hade inte min uppsats varit möjlig.

Ännu ett tack vill jag säga till min sambo som har stöttat och varit tålmodig med mig under min uppsatsskrivning då otyglat humör och tokerier kan ha förekommit. Jag vill också tacka min storasyster som stöttat, diskuterat och kommit med idéer till min uppsats.

Jag vill även tacka min handledare som har varit en hjälp till mig genom arbetes gång och varit med och stöttat samt kommit med bra synpunkter.

Linett Ståhl
Högskolan i Halmstad

Abstract

Författare: Linett Ståhl

Titel: LSS - ”Luddig, suddig och svår” En kvalitativstudie om LSS handläggare

Uppsats: Sociologi 61-90 hp, Kandidatuppsats

Handledare: Magnus Ring

Högskolan i Halmstad

Sektionen för hälsa och samhälle

Höstterminen 2008

En individ med funktionsnedsättning ställs varje dag inför en rad olika svårigheter i vårt samhälle och de är ständigt i behov av att samhället finns till hjälps för dem. Varje individ är olika och behöver därför olika hjälp för att klara sin vardag.

Sedan 1994 finns lagstiftningen Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade. Denna lag ska se till så att individer med vissa funktionsnedsättningar får rätt insatser så att de kan ha goda levnadsvillkor. De personer som ansvarar för denna lag är LSS handläggare. Deras arbete är mycket betydelsefullt för individerna som är i behov av denna lag. Deras arbete består av en rad olika uppdrag, de ska följa lagens smala ramar samt individens behov men också följa kommunens tillgångar. Denna lag är en rättighetslag som innebär att individen har rätt till vissa insatser. I denna uppsats tittar jag närmare på hur en LSS handläggares arbetssituation ser ut, vilka problem och bekymmer kan de stötta på samt vad de egentligen anser om lagen. Jag har valt att använda en kvalitativ forskningsmetod. Detta för jag vill få en förståelse för hur LSS handläggare upplever sin arbetssituation och se erfarenheterna som den enskilda personen bär med sig. Jag har intervjuat sju LSS handläggare från fem olika kommuner.

För att förstå handläggarnas situation har jag tagit hjälp av tre olika sociologer, Ralph Lintons Rollteori, Max Webers teori om byråkrati samt idealtyper, C Wright Mills tolkning av koncepten problem och bekymmer.

Nyckelord: LSS handläggare, funktionsnedsättning/handikapp, lagstiftning LSS

Innehållsförteckning

		Sida
1	Inledning	1
1.1	Syfte	1
1.2	Frågeställning	2
1.3	Begreppsförklaringar	2
1.4	Uppsatsens disposition	2
2	Bakgrund	4
2.1	Historisk överblick	4
2.2	LSS som lagstiftning	5
2.3	Tidigare forskningsresultat och rapport	7
3	Metod	9
3.1	Kvalitativa metoden	9
3.2	Hermeneutik och förförståelse	9
3.3	Kvalitativa intervjuer	10
3.4	Bearbetning av intervjuer	12
4	Teorier	13
4.1	Max Weber: Byråkrati och idealtyper	13
4.2	Ralph Linton: Rollteori	14
4.3	C. Wright Mills: Problem och bekymmer teori	14
5	Empiri	16
5.1	Presentation	17
5.2	Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade	19
5.3	Arbetsituationen och rollen som LSS handläggare	23
5.4	Problematik och bekymmer	29
6	Sociologisk analys	35
7	Reflektion	39
7.1	Fortsatt forskning	40
8	Avslutande sammanfattning	41
9	Referenslista	42

Bilaga 1: Intervjuguide

Bilaga 2: Intervju med Karin

1 Inledning

LSS är en förkortning på Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade och innebär att vissa personer med funktionshinder har rätt till vissa insatser i samhället så som kontaktperson, ledsagning etc. I mitt examensarbete har jag valt att studera hur LSS handläggare uppfattar Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade och den problematik som den kan innebära samt deras yrkesroll.

Mitt intresse för området väcktes under mitt yrke som personlig assistent vid ett korttidsboende, där jag arbetade med barn med funktionsnedsättningar. Här kom jag i kontakt med lagstiftningen LSS första gången. Jag fick lära mig att en individ med funktionsnedsättningar ställs varje dag inför en rad olika svårigheter i vårt samhälle och de är ständigt i behov av att samhället finns till hjälps för dem. Jag har genom mitt arbete sett från till barnens och föräldrarnas situation utifrån Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade. Därmed vill jag gå djupare in i området och studera LSS handläggares arbetsuppgifter och situation, samt vad de anser om lagstiftningen. Jag anser att det inte finns så mycket forskning om just LSS handläggares roll. Däremot finns relativt mycket forskning om andra handläggare och jag vill därför avgränsa min uppsats till att inrikta mig på LSS handläggare.

1.1 Syfte

Rollen som LSS handläggare har en inverkan på personer med funktionsnedsättningar och deras instanser. Deras beslut kan påverka individen både positivt och negativt. Genom intervjuer kommer jag att försöka att få en förståelse för hur handläggares arbete ser ut. Syftet är att studera myndighetshandläggare ur ett sociologiskt synsätt, jag har då valt att inrikta min studie på LSS handläggarnas byråkratiska upplevelser av lagstiftningen och deras roll vid en bedömning och arbetssituation samt vilken problematik som kan uppstå. Därför kommer jag att göra en kvalitativ studie och undersöka ett antal LSS handläggares upplevelse av sitt arbete. Genom att analysera detta yrke har jag använt mig av vissa utvalda metoder samt teorier i min forskning för att jag ska få en bild och förståelse för LSS handläggning.

1.2 Frågeställning

Mina frågeställningar blir utefter mitt syfte:

- *Vilken uppfattning har LSS handläggare om Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade?*
- *Hur upplever LSS handläggare sin roll och arbetssituation under en bedömning och överläggning?*
- *Vilken problematik och bekymmer kan en LSS handläggare ställas inför under bedömningsprocessen?*

1.3 Begreppsförklaring

Jag har valt att göra vissa förklaringar av förkortningar, ord samt begrepp som jag använder mig av i uppsatsen, detta för att ni som läsare ska få bättre förståelse när ni läser texten.

Handläggare- är namnet på en tjänsteman. Deras uppdrag är att tillämpa lagstiftning eller regelverk på inkommande ärenden. Normalt arbetar en handläggare vid en myndighet, men det kan existera handläggare inom de privata sektionerna också. Det finns många typer av handläggare, LSS handläggare, Alkoholhandläggare, Arbetshandläggare etc. (Internet 1)

Funktionshinder/nedsättning - är en nedsättning av en fysisk eller mental egenskap hos en människa. Det kan vara alltifrån diabetes och depression till nedsatt förmåga att höra och förlamning av en kroppsdel.(Internet 2)

Personkrets- innebär individer som har rätt till att söka insatser enligt lagstiftningen. I just LSS finns det tre olika personkretsar, vilket vi kan se på sida fem i essän.

Brukare- Det är en synonym för den personen som sökt om en viss insats och brukar insatsen. (Malmström, Györki, Sjögren 2005:80)

1.4 Uppsatsens disposition

I *kapitlet 2* som följer efter inledningskapitlet tittar vi tillbaka på hur historiken ser ut för personer med funktionshinder, vilka rättigheter och lagstiftning som det fanns förr. Vi tittar också närmare på LSS som lagstiftning samt tidigare forskning i området.

Kapitel 3 består den metod jag har använt för att få fram mitt material.

I *kapitel 4* gör jag en presentation av de sociologiska teorier jag har valt att använda, Ralph Lintons Rollteori, Max Webers teori om byråkrati samt idealtyper, C Wright Mills tolkning av koncepten problem och bekymmer.

I *kapitel 5* kommer jag att presentera min empiri från mina utförda intervjuer. I mina intervjuer har jag inriktat mig på tre olika teman som berör både mitt syfte och mina frågeställningar.

Kapitel 6 genomgås av en analys av mina intervjuer och teorier som jag valt att använda. Jag kommer även i detta kapitel att koppla intervjuerna till tidigare forskningsresultat och rapporter.

Under *kapitel 7* gör jag en reflektion av min studie.

Jag kommer att avsluta min essä i *kapitel 8* med en kort sammanfattning av arbetet.

2 Bakgrund

För att få en förståelse för varför vi har LSS handläggare i våra myndigheter ska vi nu titta tillbaka, för att se hur historien ser ut för personer med funktionsnedsättningar och vilka rättigheter de hade förr. Jag kommer också i detta kapitel titta närmare på lagstiftningen och om det finns tidigare rapporter och forskning inom området.

2.1 En historisk överblick

I boken *Handläggning av stöd och service till människor med funktionshinder* (2007) ger Berit Davidsson en beskrivning av historiken inom handikappområdet. Under 14-1500 talet fanns det speciella hem för gamla och sjuka i Sverige och det var kyrkan som stod för dessa åtgärder. Dessa hus var mycket trånga och små, det blev även ett hem för de personer som de kallade för sinnesslöa och sinnessjuka. Dessa orden var ett sätt att beskriva en person som idag kallas utvecklingsstörd. Staten ansvarade under 1700-talet över dessa fattighus, detta pga. av att Sveriges första lagstiftning om fattigvård inrättades. Detta gav städerna och orterna en skyldighet att försörja de fattiga. Men under 1800-talet förändrades samhället och vi gick från ett jordbruksamhälle till ett industrisamhälle. Detta medförde att människor började flytta från byar och mindre orter till större städer. Detta blev en otrygghet för människor som bodde på fattighusen. Denna flyttning medförde stora sociala problem och de gamla, fattiga, handikappade, sinnesslöa hamnade ofta ute på gator och torg för att tigga om mat och pengar. Detta blev ett problem för samhället som istället öppnade fler hem, sjukhus, fattighus där dessa personer kunde vara. Det uppstod under denna tid bl.a. stumanstalter, sinnesslöanstalter och uppfostringsanstalter. Samtidigt började överklassens och medelklassens damer att engagera sig i dessa frågor. De jobbade under dessa anstalter som välgörenhet. Under 1800 talet skulle barn och ungdomar med funktionshinder också gå i skolan och dessa skolor skulle staten stå för. Men dessa skolor var begränsade till specifika funktionshinder exempelvis startade en skola för döva barn men inte förrän år 1968 fick alla barn oavsett funktionshinder gå i skolan. Det var också under 1900- talet som synen för funktionshindrade ändrades. Då började Bengt Nirje intressera sig för begreppet normalisering och han tyckte inte om Sveriges syn på funktionshindrade. Han såg att det fanns en begränsning i personer med funktionshinder vardag, att de inte kunna utvecklas och leva ett normalt liv. Nirjes metod var att människor i Sverige skulle tänka på normalisering och att människor med funktionshinder har rätt till samma liv som alla andra. År 1986 kom Omsorgslagen och det innebar bl.a. att det

blev förbjudet att skriva in barn på vårdhem och vårdhemmen för vuxna skulle stängas. Nu började kommuner och andra förvaltningar bygga gruppboenden samt att daglig verksamhet blev en rättighet. Målet var att få ut människorna med funktionsnedsättningar i samhället på olika sätt och med olika hjälpmedel. (Davidsson 2007:24ff)

2.2 LSS som lagstiftning

Den 1 januari 1994 kom Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade. Det blev denna lag som ersatte Omsorgslagen. LSS är en rättighetslag precis som Omsorgslagen. Att lagen är en rättighetslag innebär att det är en speciell personkrets som har rätt till lagen. Det innebär också att en person har rätt att utkräva vissa rättigheter samt att ge den enskilde individen en möjlighet att i rättslig process i förvaltnings domstol granska ett beslut som en myndighet har fattat efter att personen sökt en insats. (Sjöberg 2003:15)

Bestämmelsen om mål för lagen är inskrivet i § 5 i LSS och innebär att personen skall ha jämlika levnadsvillkor och en samhällsgemenskap, alla människor med funktionsnedsättningar ska vara delaktiga i samhället samt jämlika levnadsvillkor för män och kvinnor eller pojkar och flickor med funktionsnedsättningar. (Nordström & Thunved 2007:431)

Men det har tillförts fler kvalitetskrav för personer som tillhör LSS och det är att de ska vara delaktiga och besluten ska tas i samarbete med den enskilde. Personen skall också ha rätt till självbestämmande och integritet samt medbestämmanderätt, detta enligt 6§ LSS. (Sjöberg 2003:20)

I 7§ LSS förekommer också vilken kvalitetsnivå som insatserna skall innehålla och insatserna skall tillförsäkra goda levnadsvillkor. Insatserna skall också vara varaktigt och samordnade samt anpassade till personens behov. (Nordström & Thunved 2007:433)

Lagstiftningen består av tio olika insatser men för att få dessa insatser måste man tillhöra någon av de tre personkretsarna. Bestämmelserna om vilka som har rätt till insatserna står i 1§ LSS:

1. Personer med utvecklingstörning, autism eller autismliknande tillstånd
2. Personer med betydande och bestående begåvningsmässigt funktionshinder efter hjärnskada i vuxen ålder föranledd av yttre våld eller kroppslig sjukdom
3. Personer med stora varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som inte beror på normalt åldrande, som orsakar betydande svårigheter i den dagliga livsföringen och därmed omfattar behov av stöd och service. (Nordström & Thunved 2007:427)

Tillhör en person inte dessa tre personkretsar är det Socialtjänstlagen SoL eller Sjukvårdslagen HSL som skall tillämpas. LSS är därför en plus lag som innebär att LSS inte tar över en annan lag, utan SoL och HSL gäller fortfarande i grunden. Insatser i SoL och HSL kan alltså förekomma samtidigt hos samma person. När det sker en bedömning ska det först ses utifrån SoL och om det inte går att tillgodose behoven i SoL tillämpas LSS. Att individen först måste prövas i SoL innan LSS tillämpas, beror till stor del på att insatserna i LSS är avgiftsfria och det är de inte i SoL. (Sjöberg 2003:16)

Personer som tillhör någon personkrets skall ha rätt till stöd och service enligt tio olika insatser och dessa är klart uppräknade i 9§ i LSS:

1. rådgivning och annat personligtstöd som ställer krav på särskild kunskap om problem och livsbetingelser för människor med stora och varaktiga funktionsnedsättningar
2. biträdande av personlig assistans eller ekonomiskt stöd till skälliga kostnader för sådan assistans, till den del behovet av stöd inte täcks av beviljas assistanstimmar enl lagen om assistansersättning
3. ledsagarservice
4. biträdande av kontaktperson
5. avlösarservices i hemmet
6. korttidsvistelse utanför det gena hemmet
7. korttidstillsyn för skolungdom över 12 år utanför det egna hemmet i anslutning till skoldagen samt lov
8. bostad i familjehem eller i bostad med särskild service för barn och ungdomar som behöver bo utanför föräldrahemmet
9. bostad med särskild service för vuxna eller annan särskilt anpassad bostad för vuxna
10. daglig verksamhet för personer i yrkesverksam ålder som saknar förvärvsarbete och inte utbildar sig (Nordström & Thunved 2007:435)

Det finns ännu en lagstiftning som hör ihop med LSS och det är LASS- Lagen om assistansersättning. Denna lag är en bas för personligassistans och innebär att kommunen är konstansansvarig för de första 20 assistanstimmarna/vecka. Om grundläggande behov överskrider 20 assistanstimmar/vecka är det Försäkringskassan som betalar resterande timmar. (Nordström & Thunved 2007:473)

En insats som har avslagits går alltid att överklaga, LSS handläggaren har en skyldighet att hjälpa till med ett överklagande om personen önskar detta. Ofta överklaga en person för de är missnöjda med ett beslut eller otillfredsställda med utformningen av insatsen. (Davidsson 2007:132)

2.3 Tidigare forsknings resultat och rapport

En studie har gjorts på Göteborgs Universitet för institutionen för socialt arbete av två studenter. Deras studie är en kvantitativ studie kring LSS handläggare i Göteborg och handlar om en definition av yrkesrollen. Studenternas syfte var bl.a. att titta närmare på yrkesrollen som LSS handläggare samt titta på relationen mellan den egna organisationen och relationen mellan andra yrkeskategorier.

Studenterna har gjort en kvantitativ studie med 92 deltagande personer. Majoriteten av informanternas ålder var mellan ca 30-59 år och 64 % av de tillfrågade hade en Socionomexamen. En aspekt som studenterna har kommit fram till är att handläggarna har en svårighet att tolka lagstiftningen och att den kan vara svår att tillämpa. Lagen framgick också som svårdefinierad och det finns inga tydliga gränser samt att ansvarsfördelningen var otydligt. Studenterna har också fått fram att det finns samarbetssvårigheter med en andra yrkesgrupper bl.a. läkarkåren. I lagstiftningen finns inte heller en specifik regel om vilken utbildning som krävs för att arbeta med lagen och deras uppgifter i arbetet kan ses som både tydliga och oklara. Lagen ger heller inte mycket stöd till den enskilde handläggaren om hur de skall skapa sin yrkesroll, så som status, position, rättigheter och skyldigheter. Detta kan skapa en oklarhet i kommunikeringen i arbetet. Men trots detta har de kommit fram till att handläggarnas roll i sin egen organisation ser bra ut. Studenterna har inte sett några tecken på konflikter inom organisationen och menar också att handläggarna styrs av lagstiftningen och de kommunala riktlinjerna. Men att det samtidigt är viktigt att det finns fasta rutiner och en förmåga att förhålla sig till sin egen myndighetsutövande roll. (Eklund, Karlsson- Kallas 2007)

En rapport som heter *LSS-handläggare granskar varandra* har gjorts av Fokus Kalmar län. Det är en rapport som redovisar för hur LSS handläggare i Kalmars län har arbetat med en metod som går ut på att granska varandra. Genom att granska varandra vill de få en utveckling av arbetet och ett utbyte yrkeserfarenheter. I en granskning samlas ett antal handläggare med ett LSS-ärende, detta sker vartannat år, och däremellan träffas handläggarna på olika workshops och nätverk. Vid en granskning används en specifik manual med frågor och resultatet från en granskning ger en fingervisning om vad som kan göras bättre och sedan är det upp till varje kommun att göra åtgärder och förbättringar i arbetet. En granskning skapar nya upplevelser av andras arbete och hur de arbetat med ärende, lagstiftningen och mötet mellan handläggaren och den enskilde. Detta är en bra metod för dem som arbetar i mindre

kommuner. Granskningen har lett till att handläggarna har blivit mer inspirerade. En slutsats som gjorts efter granskningarna är att LSS handläggarna lärt sig mycket på denna metod de söker mer kunskap om lagstiftningen och hur de ska tillämpa lagen den har också fått ett större nätverk av andra LSS- handläggare. (Gough 2005: 7ff)

3 Metod

I metod kapitlet presenterar jag de vetenskapliga forskningsmetoder som jag har valt att använda. Kapitlet omfattar också vilka undersökningsmetoder jag valt samt en redogörelse över hur intervjuerna har gott tillväga.

3.1 Kvalitativ forskningsmetod

Jag har valt att använda en kvalitativ forskningsmetod. Detta för jag vill få en förståelse för hur LSS handläggare upplever sin arbetssituation och se erfarenheterna som den enskilda personen bär med sig. En intervju är som ett samtal där det finns en struktur och ett syfte med samtalet. Genom samtalet kan jag som intervjuare ställa frågor genom att var lyhörd och lyssna, som därefter kan ge ett utbyte av kunskaper, uppfattningar och en beskrivning av arbetet. (Kvale1997:13) Denna metod kan ses som tämligen enkel pga. att det behövs endast är kanske ett skrivblock och en bandspelare att spela in intervjun på. Men en kvalitativ intervju innehåller mer än så. Det är betydelsefullt att intervjuaren får ett samtycke av intervjupersonen att exempelvis få spela in intervjun och att den inte kommer på villovägar. Det är grundläggande att intervjupersonen vet att intervjun kommer att användas i ett forskningssyfte och inte kommer att missbrukas. En annan aspekt är att intervjupersonen är bekräftande till att det den har sagt kommer att användas i studie och att om det är något de har sagt som de inte vill ska vara med ska intervjupersonen respektera detta. Under en intervju är det väsentligt att intervjuaren håller i dagordningen och att det finns en viss struktur på intervjun annars kan det bli så att intervjupersonen tar över och att intervjuaren inte får ut det som den ville med intervjun. (Denscombe 2000:130)

3.2 Hermeneutiken och förståelsen

Jag har i min uppsats valt att göra en forskningsstudie utifrån en kvalitativ metodologi. Detta är ett redskap där man använder sig av intervjuer genom *samtal, hermeneutisk ansats* och där jag tar hänsyn till etiska aspekter. Jag har valt att använda mig av hermeneutisk ansats vilket innebär att jag studerar ämnet och får en egen tolkning av texter. Det vill säga att jag tolkar texter, arbetssätt och redskap utifrån det jag avser är relevant för min studie och granskning.(Kvale 1997: 42ff)

”En grundtanke inom hermeneutiken är att vi alltid förstår något mot bakgrund av vissa förutsättningar. Vi möter aldrig världen förutsättningslöst. De förutsättningar vi har bestämmer vad som är förståeligt och vad som är oförståeligt.”(Gilje & Grimen 2006:183)

Denna metod för med sig vissa risker då informanten kan undanhålla viktig information eller förvränga verkligheten så att intervjupersonen tolkar det på ett annorlunda sätt. Forskaren kan aldrig veta om det som informanten säger är sanning. Genom att använda sig av ett flertal informanter blir informationen mer pålitlig och forskningen kan därför få en högre validitet, det vill säga högre tillförlitlighet.(Kvale 1997:49ff)

Inom hermeneutiken finns också ett centralt begrepp och det är förförståelse. Det är viktigt att intervjuaren har kunskap och förståelse för det den ska studera. Innan jag började skriva ner mina frågor till informanterna började jag med att gå till Högskolebiblioteket och Stadsbiblioteket i Halmstad för att få mer kunskap om ämnet jag valt att studera. Denna information var svårare att få fram än vad jag först trodde. Många studier och böcker handlade om biståndshandläggare och min uppfattning blev att just LSS handläggning inte var ett ämne som många studerat. Men tack vare trevligt bemötande och hjälpsamt personal fick jag till slut material att arbeta med. Jag har använt mig av den förförståelse som jag fått genom litteraturen, både när jag har gjort mina urval av mina informanter samt att utforma min intervjuguide. Jag har även fått förförståelse i området av att jag har arbetat med barn och ungdomar på ett korttidsboende. Här fick jag en inblick för lagstiftningen samt vilka insatser som en person med funktionshinder har rätt till. Jag fick även en förförståelse för hur viktigt det är att någon arbetar med dessa frågor så varje person med funktionshinder kan få rätt insatser så deras vardag blir meningsfull.

3.3 Kvalitativa intervjuer

När jag studerat det material som jag fått och blivit insatt i ämnet kunde jag börja skriva min intervjuguide.(se bilaga 1) Intervjuguiden är ett hjälpmedel där jag vill få en överblick över de frågor som ska ställas till informanterna. Det är viktigt att frågorna är väl genomtänkta och att jag anpassar frågorna efter intervjupersonen.(Kvale 1997:121) Jag valde att använda mig utav semistrukturerad intervjuer. Vilket innebär att jag hade en färdig lista på frågor, men samtidigt vara flexibel med att det kunde komma nya frågor och funderingar under intervjuens gång. Det är inte heller stor betydelse i vilken ordning som frågorna kommer och jag kan låta intervjupersonen prata fritt. (Denscombe 2000:135) Svaren under en semistrukturerad intervju

blir tämligen öppna och intervjupersonen får utveckla och förtydliga sina svar. Det ger också intervjupersonen en möjlighet till att fördjupa sina svar och ger mig en större inblick i ämnet. Denna metod gör också att den tillfrågade får en möjlighet till att besvara frågorna utifrån egna uttryck, de får ett handlingsutrymme samtidigt som de håller sig till frågan. (May 2001:150)

Jag anser att denna teknik fungerade bra i mina intervjuer, då jag fick svar på alla frågor som jag ville ha reda på, men jag höll mig inte till en specifik ordning av frågorna. Vissa frågor behövde jag heller inte ställa på grund av att jag hade en mycket öppen dialog och diskussion, så fick jag svar på frågorna ändå.

När det var dags för intervjuer så blev jag bemött mycket positivt av alla som jag kontaktade. Jag började gå in på olika kommuners hemsida och söka efter LSS handläggare. Här fick jag snabbt tag i fyra olika mail adresser och skickade iväg ett mejl till dem. Vissa hemsidor lämnade inte ut mejl eller telefonnummer så jag skickade mail till receptionen för respektive kommun och sedan skickade de vidare till handläggarna som sedan kontaktade mig både via telefon samt mail. Inom en vecka hade jag fått fram mina intervju personer och alla var hjälpsamma och ville gärna ställa upp på en intervju.

Intervjuerna genomfördes under 081028-081107 och jag har varit i kontakt med sju olika LSS handläggare från fem olika kommuner. Jag har genomfört tre intervjuer enskilt och två intervjuer med två intervju personer i varje grupp. Att det var två handläggare i två intervjuer berodde på att informanterna ville ha det så och att två av dessa informanter inte hade arbetat så länge som LSS handläggare. Att jag tog intervju personer från fem olika kommuner berodde på att jag ville få en överblick på hur det kan se ut både i större och i mindre kommuner, samt att jag fick en bredare kunskap om inte alla LSS handläggarna kom från samma kommun.

Gruppintervjuer och personliga intervjuer kan frambringa olika perspektiv på samma fråga. Det kan bero på att informanten inte berättar sina åsikter och funderingar på grund av att det finns med fler personer i intervjusituationen. Det finns alltså en möjlighet att intervjuaren kan få fram olika resultat beroende på om den gör en individuell intervju eller i gruppintervju. Samtidigt kan gruppintervjuerna ge intervjuaren en blick över hur personerna fungerar i det sociala sammanhang och relationer. (May2001:153) Olika intervjuer kräver olika mycket av intervjuaren. En intervjuare ska kunna fatta snabba beslut och kunna omformulera frågor. Att kunna ställa frågor som båda kan svara på. Om en person är mycket dominant så ska den andra också få komma till tals. (Denscombe 2000:136ff)

Jag anser att i de två intervjuerna där vi var tre personer fick båda informanterna komma till tals. Jag försökte ställa frågor till båda personerna och jag fick även ändra vissa frågor så båda kunde svara. Men jag kunde se att det fanns en viss dominans av de personerna som hade arbetat längre som LSS handläggare. Kanske hade jag fått fler och djupare svar om jag hade intervjuat dem enskilt.

3.4 Bearbetning av intervjuerna

För att kunna banda mina intervjuer använde jag mig utav en videokamera, locket hade jag på så endast ljudet spelades in. Men denna utrustning krävde en viss förberedelse pga. av att videokameran skulle laddas ett visst antal timmar innan den gick att använda. Jag kunde inte heller vara säker på att där intervju skulle bandas fanns ett eluttag. Detta medförde att jag under intervjuerna fick göra stödanteckningar utfall något skulle ske med kameran.

Intervjusamtalen struktureras genom att skriva ner dem och bidrar till en lättare bearbetning av analysen. Hur mycket tid en intervjuare behöver på varje intervju kan bero på intervjuens kvalitet, längd och detaljer. Att skriva ut större mängder av intervjuer kan både bli tröttande och stressigt.(Kavle 1997:155) Genom att ha spelat in intervjuerna kunde jag efter intervjuerna skriva ner intervjuerna ordagrant, vilket var ett tidkrävande arbete. Att bearbeta intervjuerna genom att skriva dem var ändå en bra hjälp för mig när jag sedan skulle sammanställa mitt material. Genom att studera intervjutexterna kunde jag få en bra överblick på eventuella undermeningar och mönster i meningarna. Intervjuerna reflekteras i kapitlet om empiri genom citat och sammanfattningar.

4 Teorier och begrepp

I följande kapitel kommer jag att presentera ett antal sociologiska teorier som jag sedan kommer att knyta till min studie. Jag har valt att använda begrepp ur Max Webers byråkrati och idealtyper, C. Wright Mills uppfattning om problem och bekymmer samt Ralph Lintons Rollteori. Dessa teorier använder jag för de kan hjälpa mig att tydliggöra handläggarnas roll och arbetssituation, bekymmer och problem som kan förekomma samt synen på lagstiftningen.

4.1 Max Webers idealtyper

Max Weber (1983) var en sociolog som försökte förstå sociala förändringar och handlingar, vilket han anser har en lika stor betydelse i samhället som ekonomi. Weber menar att sociologin skulle ha sin fokus på sociala handlingar istället för fokus på sociala strukturer. Det är människors motiv och idéer som grundade ändringarna i samhället. Individer har en förmåga att kunna handla fritt och på så sätt kunna påverka sin framtid. Samhället blir därför en interaktion av många människors handlingar. (Weber 1983:16ff)

Max Weber (1983) hade fyra idealtyper vid ett handlande:

Traditionellt handlande: Att människan inte är helt medveten om de värden som styr handlandet. Det är vanor som styr att individer gör som de brukar göra. Vilket också påverkas av seder och bruk.

Känslomässigtstyrda handlingar: Handlingar som ofta är omedvetna om världen, mål och medel. Det är känslotillståndet som vi befinner oss i som avgör vilken handling vi utför.

Värderationellt handlande: Det finns klara regler om hur människan ska hantera olika saker som etniska -, estetiska - och religiösa förhållningssätt. Exempelvis om individen tillhör ett visst parti förhåller den sig kanske till partiets regler och normer.

Målrational handling: Individen vill uppnå sitt mål på bästa sätt. Att individen har förväntningar medför att målet blir till att förverkliga förväntningarna.(Weber 1983:18ff)

Idealtyperna är ett fenomen som hänger ihop med Max Webers syn på byråkratin i samhället. Han menar att alla organisationer mer eller mindre är byråkratiska och att det är något som ofta förekommer inom de flesta sociala områdena. Max Weber (2003) ansåg att byråkratin tillhörde det moderna samhället och det ger makt till att hantera olika sociala system. Weber menar att dessa idealtyper kan finnas exempelvis i en byråkratisk organisation, myndighet eller förvaltning. (Giddens 2003:300)

4.2 Ralph Linton Rollteori

Ett begrepp som Ralph Linton (1936) studera är roller och status. Ralph Linton (1936) anser att det inte finns roller utan status och inget status utan roller. Ralph Linton (1936) anser att abstrakt status är en position i ett visst mönster, och han talar om att en person har flera slags status som representerar hans position i samhället. Status ger en samling rättigheter och plikter. När en person utför sina rättigheter eller plikter går den in i en roll. Status och roller är beroende av varandra. Det finns vissa riktlinjer på hur en roll ska vara som personen sedan sätter en egen prägel på. (Linton 1936:181ff) Människor får alltså en viss status beroende på vilken roll den har. Individer tar på sig vissa roller och får därefter en viss position i samhällssystemet. Alla individer är olika och det som är särskilt för en person är inte särskilt för en annan person. Varje person har olika roller och vi tränar oss hela tiden för att våra roller inte ska brista. Ralph Linton (1991) menar att vi människor växer upp i en miljö och samhälle där våra roller redan är förutbestämda. Det finns redan vissa uppgifter, krav och rättigheter beroende i vilken position vi föddes i. Genom vår uppväxt begränsa eller ger möjlighet till att utveckla våra roller och status. Beroende på vilken fas vi är i livet förväntas olika roller på oss, ex är jag barn förväntas vissa roller hos mig och är jag en förälder ser rollerna annorlunda ut. (Osterberg 1991:48) Roller fördelas enligt Ralph Linton (1936) i två olika principer. Den ena är tillskrivna roller som innebär de roller som samhället tillskriver en och den andra är förvärvade roller som individen skaffar sig genom att kämpa och skapar sin status genom livets gång till exempel rivalitet, erfarenhet etc.(Linton 1936:181ff)

4.3 C. Wright Mills begrepp problem och bekymmer

I boken *Den sociologiska visionen* (2002) resonerar C. Wright Mills om att det finns en vision om att vi ska leva för sociologin inte av sociologin. Det kan vi göra genom den sociologiska visionen där vi människor kan få en förståelse och sammanföra de bekymmer och problem som en individ kan uppfatta. Men vi kan inte förstå en människas historia eller samhället om vi inte förstår dem tillsammans i ett sammanhang. (Mills 2002:17)

C. Wright Mills (2002) menar att det finns en olikhet när vi studera begreppen bekymmer och problem. *Bekymmer* handlar om att individen har ett bekymmer med en annan individ i omedelbar relation till varandra. Det kan vara om personerna har ett direkt och personlig

medvetande förhållande för varandra, alltså C. Wright Mills (2002) menar att det är en upplevelse som individen själv upplever.

Problem däremot handla om frågor som inte rör själva individen utan runt den lokala och samhälleliga miljön som individen befinner sig i. De samhälliga problemen är när flera personer har ett problem och det får konsekvenser för hela gruppen eller samhället, mer än bara för individen själv. (Mills 2002:23ff)

Exempel på dessa två begrepp kan vara om en individ blir arbetslös, detta kan medföra att individen har svårt att betala räkningar, handla mat och kläder etc. Detta blir ett personligt bekymmer för personen. Men skulle det istället vara så att det blir en stor arbetslöshet i hela landet eller kommunen som bidra kan till arbetsklyftor i samhället och stora summor i a-kassa ska betalas ut och politiker och andra myndighetspersoner måste hitta lösningar för att lösa arbetslösheten. Detta blir då ett samhälleligt problem som inte bara drabbar individen utan angriper större grupper och ibland hela samhället.

5 Empiri

I detta kapitel kommer jag att presentera min empiri från mina utförda intervjuer. I mina intervjuer har jag inriktat mig på olika teman som berör både mitt syfte och min problemformulering. Intervjuerna kommer jag därför att presentera i tre olika teman:

Presentation; Här får vi en presentation om de sju intervjupersonerna som jag har intervjuat. Lite bakgrundsinformation om personerna, samt en förståelse för deras upplevelse och arbetssituation. Att jag valt att göra en presentation är för att ni som läsare behöver få en överblick över vilka personer som har deltagit i min studie.

Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade; I detta avsnitt kommer jag att beröra LSS handläggares upplevelse av lagstiftningen. Lagstiftningen består av tio olika insatser men för att få dessa insatser måste personen tillhöra någon av de tre personkretsarna, detta kan vara problematiskt för handläggarna att hitta rätt insatser till rätt person. Jag tittar också närmare på hur handläggarna upplever lagen, är den svår eller lättförståelig samt om lagen är svår att tillämpa och tolka.

Arbetssituation och rollen som LSS handläggare; Här får LSS handläggarna berätta om hur de upplever sin arbetssituation och vilken roll de har under en bedömning. Jag anser att detta är ett viktigt ämne för att vi ska kunna förstå handläggarnas situation.

Problematik och bekymmer; I mitt avslutande avsnitt kommer jag att titta närmare på vilken problematik som kan uppstå under arbetssituationen när en LSS handläggare ska fatta ett beslut eller vilka bekymmer som kan uppstå vid en förhandling. Att arbeta med människor är inte alltid lätt, det kan uppstå konfliktsituationer och svårigheter i samarbetet, detta är en sak som handläggarna ständigt kommer i kontakt med.

5.1 Presentation av intervjupersonerna.

Jag har genomfört tre intervjuer enskilt och två intervjuer med två personer i varje grupp. Detta bidrog till att jag har varit i kontakt med sju olika LSS handläggare från fem olika kommuner. För att mina intervjupersoner skulle kunna prata fritt och dela med sig av deras kunskap, erfarenhet och åsikter, har jag utlovat anonymitet i uppsatsen. Detta medför att deras namn ersatts med andra namn.

Lotta

Lottas har arbetat med i tre veckor som LSS handläggare. Hon har en Socionomutbildning. Hon har hand om vuxna, barn och ungdomar. Hon arbetar också inom Psykiatrin och med Socialtjänsten. Hennes arbetsgrupp består av tre LSS handläggare.

Lina

Lina har gått en Socionomutbildning och hennes befattning är LSS handläggare. Hon har arbetat inom detta område i ca ett halvt år. De områden som Lina har hand om är barn, ungdomar och vuxna men arbetar även inom Psykiatrin och Socialtjänsten. Hon arbetar tillsammans med en handläggare till.

My

My har arbetat i tre år som LSS handläggare, men hon arbetar även som kurator 25 %. I Mys arbetsgrupp är de tre LSS handläggare två som har hand om vuxna och My som är inriktad på barn och ungdomar. My arbetar endast med LSS ärende när hon inte arbetar som kurator. En Socionomutbildning har hon sedan 2005.

Karin

Karins befattning är Socialsekreterare inom handkapp omsorgen och har tjänstgjort inom detta område i 3 ½ år. Hennes utbildning består av Programmet för social omsorg och social pedagogik. Karin har som uppdrag att arbeta med vuxna som är i behov av LSS. Men hon arbetar även med ärende enligt SoL. Det finns två till i hennes arbetslag som arbetar med vuxna och två som arbetar med barn och ungdomar så sammanlagt blir de fem handläggare.

Sofie

Sofie har arbetat som LSS handläggare i 6 år och hennes befattning är Biståndshandläggare inom LSS men hon kallar sig helst för LSS handläggare. Sofie är ensam i sin kommun som LSS handläggare och har därför alla kategorierna barn, ungdomar och vuxna. Hon har en Socionomexamen sedan 1979 och har innan hon blev LSS handläggare arbetat som Socialsekreterare.

Britta

Britta är LSS handläggare men arbetar även inom psykiatri och socialtjänsten. Britta började arbeta med lagen när den kom 1994 och arbetade under ett par år med den och sedan testade hon något annat men är nu tillbaka för att vara verksam med LSS igen. Hon har arbetat sedan hon var 16 år och har tjänstgjort både som vårdbiträde och undersköterska. Hon har också läst 60 poäng Föreståndareutbildning inom social och omsorg. Hennes arbetsområde inom LSS är barn, ungdomar och vuxna tillsammans med en annan handläggare.

Klara

Den sista intervjupersonen är Klara hon har arbetat som LSS handläggare i två år. Klara handlägger ärende till barn, ungdomar och vuxna men hon arbetar också med frågor kring Socialtjänsten och psykiatri. I Klaras arbetsgrupp finns det tre andra handläggare och hon är utbildad Socionom.

5.2 Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade

Som jag nämnde tidigare i studien så finns Lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade sedan 1994. Lagen är en rättighetslag som innebär att individen har rätt till vissa insatser som ska ge dem goda levnadsvillkor. Men det är endast personer med vissa specifika funktionsnedsättningar som kan få stöd i lagen. Men vad tycker LSS handläggarna om lagen? Det är just det vi ska titta närmare på i detta avsnitt.

Genom att ställa frågan *Beskriv vad du anser om lagen?*, kunde jag få en uppfattning om vad varje handläggare har för åsikt om lagstiftningen.

”Alltså det är en bra lag. Den börjar nästan att bli lite gammal nu. Inte själva insatserna utan det som finns runt omkring exempelvis pensionsåldern. Det finns ju de som är 65 och är hur pigga som helst, men annars är själva lagen bra. //.....// sen är det ju enkelt på det sättet att det bara finns tio insatser att få, i SoL kan man ju ansöka om precis vad som helst.”(Klara)

”Det är ju ganska lätt att jobba som handläggare med den lagen, den är ju väldigt konkret, om man jämför med socialtjänstlagen och äldreomsorgs lagen.”(Lotta)

”Alla lagar har sina för och nackdelar. Det är som min chef har sagt någon gång egentligen ska det inte behövas det utan det ska kunna räcka med en lag, för det man kan få inom LSS kan man få genom SoL.”(Karin)

”Ja... till viss del är den bra. Men den är inte så bra med personlig assistans. Att den är uppdelad. //.....// annars tycker jag att de andra insatserna är bra. Sen är det ju det här med daglig verksamhet. Att det inte gäller för personkrets tre. En del har ju ingen chans.”(My)

”Den är bra. //.....// Det är ju en etisk fråga då har du ju mycket med den här att alla människor behöver samma goda livskvalitet, men denna lagen kom ju bland annat till för det. Det finns ju mycket olika men för dem som hade en utvecklingstörning för de med asbergers och autism. För att de skall få det bättre i samhället för de har varit eftersatta. Och då kan man ju säga att det var jättebra.” (Britta)

Jag uppfattar att alla mina informanter beskrev lagen som bra men att det fanns punkter som skulle ändras på eller var för gamla och behövdes förnyas.

Nästkommade fråga lydde *Anser du att LSS kan vara svår att tolka?* Två av informanterna tyckte att det finns svårigheter att tolka lagen, att man kanske ibland behöver mer informationsutbyte och att det ibland inte finns rätt insatser.

Karin beskriver att det kan vara svårt att hitta det som behövs och att hon gärna vill hjälpa exempelvis en person med jättestora svårigheter men det finns inga insatser som passar. Detta kan bli svårt. Lina berättar också att det kan vara jättesvårt. Att få så mycket information från så många olika håll gör att alla tolkar informationen olika vilket är svårt.

För att gå vidare och få en större uppfattning om lagen, ställde jag frågan *Stöter du på några svårigheter vid LSS beslut?* På denna fråga tyckte alla mer eller mindre att de hade stött på svårigheter vid ett LSS beslut. Det kunde vara genom ekonomiska spektra, personkretsarna, språksvårigheter och frågor angående mindre barn.

Sofie berättar att det finns svårigheter när hon ska tillämpa lagen . Först måste hon titta på personkretsen, om personen tillhör personkretsarna och sedan ska de även ha ett behov av en insats. Hon berättar att det är väldigt individuellt och det är stor skillnad från person till person.

”Det är ju inget man bara kan pricka av utan allt är individuellt. Jag har ju inte riktigt någon här i kommunen att bolla med. Nej så det är inte lätt. Man säger föresten det här med LSS att det står för Luddig, suddig och svår.” (Sofie)

Sofie beskriver också att det kan bli problem när det kommer familjer med invandrarbakgrund. Beroende på var man kommer ifrån har vi människor olika syn på saker och språket kan vara en svårighet. Sofie använder ofta en tolk för även om personerna är bra på svenska kan det vara svårt att förstå den svenska samhälle organisationen. Detta är ju något som är svårt även om man kommer från Sverige. En annan sak som Sofie kan se som en svårighet är ekonomin.

”Även om LSS är en lagstadgad bli det ju ändå ekonomi tänkande. Ekonomin finns ju där bak även om jag in min bedömning”(Sofie)

Även My tycker att det kan vara svårt att tillämpa lagen men hon tycker att det är främst när det gäller insatser för barn. Alla barn kräver mycket av sina föräldrar och var går gränsen för att det blir för mycket, och så ska man ta hänsyn till både barnen och föräldrarna. Detta tycker my är jätte svårt, men det är även svårt att ta beslut om personlig assistent.

Lotta menar att LSS beslut alltid är mer eller mindre svåra, och att alla människor är olika:

”Hade alla passat in i alla fack som finns så hade det varit jättesmidigt men det är ju människor som vi jobbar med. Det är ju aldrig enkelt.”(Lotta)

Britta beskriver att det inte går att fatta ett beslut förrän hon har fått in alla uppgifter, tills dess får ärendet ligga öppet. Sedan kan de alltid ta hjälp av biståndshandläggarna om det kommer något akut ärende.

Klara tycker att det kan vara svårt att tolka lagen då det gäller personkretsarna, om en person tillhör personkrets ett och två är det inte så svårt för då har de ofta diagnoser och det finns underlag både från läkare och psykologer. Men det svåra tycker Klara är när hon ska fatta beslut enligt personkrets tre. Denna personkrets är inte så specifik, utan den är knepig. Men utlåtande måste hon alltid ha från olika yrkeskategorier. Sedan ska hon också inom denna personkrets inrikta sig på om det beror på normalt åldrande eller inte.

I lagstiftningen står det att individen ska ha rätt till goda levnadsvillkor och därför vill jag få en större kunskap i vad handläggarna anser vara goda levnadsvillkor.

”Jag tänker oftast eftersom att det är barn och ungdomar, hur barn och ungdomar i hela samhället har det. Träffar de ungdomar är det ute och hittar på saker.”(My)

”Jag vet inte om jag kan det. Jag har försökt att läsa på detta om goda levnadsvillkor men det finns olika syn på det med goda levandes villkor.//.....// Många tolkar som en medel Svensson medan skällig ska vara som ja enligt den som är lägst ex vid lönebetalningar. Sen kan det med levnadsvillkor kan vara andra hur samhället har det, med lågkonjunktur och åå. Det som är goda för ett år kan ju sen kanske vara lägre nästa år.”(Sofie)

”Det är så olika från person till person. Det som är gott för den är inte gott för en annan. Man måste väl hela tiden tänka var är normalt att göra för en människa i den åldern. Utifrån vad personen kan.”(Lotta)

”Det blir ofta att man tänker vad är normalt. Vad brukar män i 40 års åldern göra.//.....// Man får hitta ett mellanläge där för att det ska vara goda. Det ska var ungefär lika.”(Klara)

”Då kan man ju säga om man har en artonåring och den söker någon insats så ska den vara likvärdig en annan arton åring. Sen får man ju se utifrån personens funktionshinder. Men om man utgår från normaliseringsprincipen vad är normal för en femtioåringen eller en sextioåring så får du det här goda levnads villkoret.”(Britta)

När en handläggare arbetar med Lagen om stöd och service för vissa funktionshindrade räcker det ibland inte alltid att använda sig utav lagstiftningen utan de måste också vara insatt i andra lagar. Därför ställde jag frågan *Vilka andra lagar använder du utöver LSS när du gör en bedömning?*

De lagarna som alla använder utöver LSS är Förvaltningslagen och Socialtjänstlagen. I förvaltningslagen står handläggningsregler. Men många använder också Kommunallagen, Hälsa och sjukvårdslagen, Föräldrabalken samt Familjebalken.

Nedan kommer jag göra en kort sammanfattning av dessa frågor.

5.3 Arbetsituation och rollen som LSS handläggare

LSS handläggare ansvarar för LSS lagen. Deras arbete är mycket betydelsefullt för individerna som är i behov av denna lag. Deras arbete består av en rad olika uppdrag, de ska följa lagen samt individens behov men också följa kommunens ekonomiska tillgångar. Jag vill därför i detta avsnitt förklara LSS handläggarnas roll och hur de upplever sin arbetsituation.

Genom att ställa frågan *Hur upplever du din arbetsituation under en bedömning och överläggning?* För att göra frågan tydligare ställde jag även en följdfråga *Kan arbetsituationen exempelvis vara stressande eller pressande?*, fick jag svar på en del frågor kring deras arbetsituation. Att det finns press från andra håll så som chefen eller från anhöriga var klart, och att i vissa fall kunde ett ärende bli stressande. Men ett ärende ska alltid ske skyndsamt vilket många av mina informanter påpekade. Men samtidigt så hade några en uppfattning om att LSS inte är en akut lag och därför har handläggarna en ganska god tid på sig att fatta sitt beslut och kände inte sig alls stressade.

Sofie menar att som handläggare kan man alltid känna att man inte är i kapp riktigt, och då speciellt med dokumentationen. Men genom dokumentationen så är det lättare och följa upp ett ärende och det har med rättssäkerheten att göra. Detta tar tid tycker Sofie.

Karin säger att hon har tre månader på sig att ta ett beslut men att det kan ta längre tid vilket kan bero på olika saker. Karin kan också känna sig stressad när det kommer in ett brådskande ärende eller om hon har många saker på gång samtidigt.

Britta menar det inte är så stressande för det är inga akuta insatser som man har inom LSS. *”Alltså det kan man nog stötta på men det är inga akuta insatser som vi har, jag har stött på det när det har varit cancersjuka människor. Det kan vara svårt men då tar vi hjälp av hemtjänsten, men det är aldrig några akuta insatser.”*(Britta)

Även my menar att LSS inte är en akut lag och på grund av det behöver hon inte stressa med att ta ett beslut.

”Inte att det är en jättepress och så. Men inte för fort heller klart att det tar ju tid //.....// Men det är aldrig att jag stressar. Men sen kan det vara det, om man har press uppifrån att chefen anser att jag har fattat för mycket timmar eller så att de vill att de ska dra ner, det kan ju vara lite stressande men det är ju aldrig mot familjen.”(My)

Likaså Lotta menar att det finns tid för att göra en ordentlig utredning, Lotta har även arbetat inom äldreomsorgen och när hon jämför dessa olika områden så tycker hon att det är snabbare

beslut inom äldreomsorgen. Det är inte alls på samma sätt inom LSS utan det finns mer tid till att fatta ett beslut.

Klara tar också upp att inom äldreomsorgen måste handläggarna ta mycket snabbare beslut, där ska allt gå fort. Hon menar att LSS inte är stressande på det viset utan ett beslut få ske skyndsamt vilket står i förvaltningslagen. Men det beror också på hur lång tid det tar innan hon får in läkarintyg och utlåtande från psykologer arbetsterapeuter etc. För att kunna göra en bedömning måste hon ha dessa intyg och utlåtande. Men om det kommer ett fall som hon inte har haft innan eller och hon blir villrådig kan det vara stressande.

Min nästa fråga ställde jag för att få reda på hur mycket bakgrundsinformation en LSS handläggare behöver ha om varje funktionsnedsättning. Det finns många olika funktionsnedsättningar i vårt samhälle och jag anser att det inte kan vara möjligt att kunna allt om alla funktionsnedsättningar. Detta gjorde att jag ställde frågan *Hur mycket behöver en LSS handläggare kunna om olika handikapp och funktionshinder och dess konsekvenser i allmänhet?* Så här svarade handläggarna på denna fråga:

”Det är ju jättebra att veta. Men en person som har ett funktionshinder är ju inte lik en annan person med samma funktionshinder... eller alla är individer även om de har samma funktionshinder men det skadar ju aldrig att veta. Det är jätte bra.”(Karin)

”Det är ju en fördel om man kan det . En jätte fördel ju mer man kan om en sjukdom ju bättre grund har man stå på.”(Britta)

”Jag känner ju det är fördel att ha kunskap om funktionshinder för att diagnosen när man ska bemöta personen också och vilka frågor man ska ställa. Där känns det ju viktigt.”(Lina)

”mm...får jag ett nytt fall med ett nytt funktionshinder som jag inte känner till så mycket om, så läser jag ju på. Gå in på nätet, läser i mina böcker och läser på. Så när de kommer på besöket har blivit påläst.” (Sofie)

”Det är bra att kunna eller man måste nästan kunna känna till de flesta. Sen kan man ju inte göra det riktigt utan när man får en ansökan då måste man ta redan på den kunskapen. Så det får man göra lite under hela tiden. Men sen är det ju bra att ha bas kunskapen, men det går ju aldrig att veta allt om allt det är ju föräldrarna som får berätta. Även om ett barn har autism kan det ju vissa sig på olika viss. Alla är ju individer.”(My)

”Man ska ha lite grepp om, jag tänker, de vanligaste. Det är helt omöjligt att veta allt om allt det kan ju finnas några jätteovanliga diagnoser, som när jag kom hit hade jag aldrig hört i hela mitt liv ju. Oftast är det inte själva diagnoserna utan oftast är det svårigheterna som följer med diagnoserna.”(Klara)

”Det är ju också ganska viktigt för många utav dessa personerna kan ju inte eller har svårt att uttrycka vad de själva behöver. Och då är det ju jätteviktigt att som handläggare har kunskap om deras funktionsnedsättningar.”(Lotta)

För att få mer kunskap om hur rollen som handläggare är mot den enskilde och vad de har för vana att tänka på när de går in i ett möte ställde jag frågan: *Vilka egenskaper anser du att det kan vara bra att ha när man bemöter en person med funktionshinder?* Här kunde jag urskilja att det mest grundläggande som en handläggare tänker på vid ett möte är att lyssna och att lära känna personen.

Sofie tycker att det viktigt att hon ser de som människor först och främst, en människa som har den här funktionsnedsättningen. Men det är även viktigt att lära känna personen och att få veta vad personen tycker är ett gott liv att leva. Detta är något som är väldigt individuellt och det gäller ju att ta redan på det.

My menar att man ska se personen som vilken person som helst i samhället och visa dem respekt och lyssna på vad de har att säga. Men det kan hända att barnen som My träffar inte kan föremedla sina behov och känslor själva utan hon får ha kontakt med föräldrarna, men hon tycker ändå att det är viktigt att ha kontakt med barnet.

Klara och Lina berättar båda att det viktigt är att lyssna och att vara lyhörd. Att vara lugn och att inte prata för mycket är viktigt. Klara menar att det är särskilt viktigt inom psykiatrin.

Så här beskriver Karin och Britta hur de anser att en LSS handläggare ska bemöta en person med funktionsnedsättningar:

”Det är ju att se personen . Jag anser ju att man inte har ett funktionshinder utan att man har en funktionsnedsättning. Försöker att tänka så. Så det är att se personen utifrån den behoven.”(Karin)

”Lyssna av den som har en funktionsnedsättning för de har känslor och de känner och de upplever och kan man lyssna av kan man få till sig mycket.”(Britta)

Genom frågorna *Hur hanteras och bedöms ett ärende? Hur går en överklagan till?*, har jag kunnat få en mer överblick om hur LSS handläggarnas arbete går till när själva ansökan kommer till handläggarna. Alla LSS handläggare berättar att ett ärende oftast kommer in direkt till dem. Det kan komma muntliga och skriftliga ansökningar. Men det kan förekomma i vissa speciella ärenden att ansökan kommer från en annan yrkeskategori så som läkare, habiliteringen.

Hur en överklagan kan se ut är det lite olika svar på men alla mina informanter erbjöd sig alltid att hjälpa den enskilde att skriva en överklagan.

”Jag erbjuder mig alltid att hjälpa till, en del väljer att ta hjälp av mig, men för vissa kan det kännas konstigt att jag ska hjälpa dem för det var ju jag som gav avslaget.”(My)

Det som alla påpekade var att ibland vill inte den enskilda att de ska hjälpa till för att det var ju de som gav avslaget och att det kunde kännas konstigt om de först gav avslag och sedan hjälpte de till med överklagan.

”De flesta väljer att inte överklaga men jag har erbjudet mig att jag jättegärna vill hjälpa till och skriva om de vill överklaga för det är bra att få det testat. Men många tycker att det känns jobbigt även om man erbjuder att hjälpa till.”(Lina)

En av informanterna hade en kurator på sin arbetsplats som ofta hjälpte den enskilda att skriva överklagan. Men det viktiga är att vara tydlig i sitt avslag och att handläggarna ofta kan förbereda klienten innan på att det kommer att bli ett avslag.

”Ja förr hade vi att vi hjälpte till och det händer fortfarande men vi har nu en kurator, som vi brukar säga att hon hjälper gärna till med detta. Eftersom att det kan bli lite jobbigt för den enskilde att först har jag gjort ett avslag och sedan ska jag hjälpa till att överklaga.”(Karin)

Min nästa fråga handlar också om bedömning och överklagan. En handläggare kan påverka vardagen för en person genom sina beslut, därför blev min nästa fråga *Har du någon gång ifrågasatt att du fattat rätt beslut?* På denna fråga blev alla svaren lite olika. Både Lina och Karin hade ifrågasatt sitt beslut men då var det ofta personlig assistans som de ifrågasatte.

”Exempelvis personlig assistans så är vi hela arbetsgruppen så sitter vi och diskuterar och det gör vi om det är ärende där vi känner ...jaaa... hur tycker vi här eller så här. Men ibland händer det ju att man tycker att man har varit lite generös. Eller lite snål kan det ju vara med.”(Karin)

My menade på att det inte är själva insatserna som hon kan tveka på utan att det är hur mycket, exempelvis om hon beslutar om avlösarservice i hemmet kan det vara svårt att

besluta om rätt antal timmar som de har rätt till i hemmet. Ibland kan hon tveka om hon har gett för lite timmar eller för mycket timmar.

Klara och Lotta tycker att de som handläggare har så god tid på sig att tänka igenom deras beslut så de är helt hundra på sin sak när det väl har fattat beslutet.

”Nej det tror jag inte man kan nog tänka på det efteråt, men när man väl, i och med att man har så god tid på sig har man hunnit tänka på detta ärendet i, när man sover ibland.//.....// Inte att jag har ifrågasätt min egna beslut eftersom jag har så lång tid på mig.”(Klara)

Britta anser att hon tvekar mer eller mindre alltid när hon tar ett beslut. Det finns inget beslut som är självklart utan hon måste hela tiden gå igenom utredningar, rättsfall, domar då ifrågasätter hon hela tiden om hur hon ska ta ett beslut. Men efter att hon tagit beslutet så tvekar hon sällan.

Efter att ha ställt frågor om tvekan inför ett beslut så ville jag få svar på om handläggarna någon gång har tvekat på sin roll som handläggare? Flertalet av mina informanter hade upplevt att de tvekat på sin roll som handläggare, detta kunde bero på olika aspekter exempelvis att handläggarna ibland måste räkna minuter vid ett personligt assistans ärende som hur länge är du på toaletten, hur lång tid tar det att borsta tänderna etc. Detta petande i smådetaljer kunde få handläggarna att känna en tvekan på deras roll som handläggare. Två av mina informanter hade aldrig känt en tvekan på sin roll som handläggare.

”Jo det har jag gjort. Särskilt när det är en person som har följt mig rätt så mycket. //.....// Då har jag känt många gånger att vad är det jag sysslar med, men sen ändå så om jag slutar blir det ju ändå värre för familjen. Så visst känner man det i mellan åt. När det är mycket sånt och mycket som ska lösas så ja.”(My)

”Jo men jag har jobbat som chef också så då är det här inget . //.....// Sen kan man väl in bland tänka vad håller jag på med egentligen man känner sig dum när man ex går in.... När man jobbar med assistans utredning... vet du hur det går till man sitter och räknar minuter, petar i detaljer.. hur länge är du på toaletten.”(Karin)

”ja... jo det kan man ju lite”(Sofie)

”Jaha, nej det är väl lite att man når de människorna som man träffar man får ju vara så självkritisk att man förstår det också. Är det hela tiden att man kör fast eller att det ständigt

är arga och vresiga personer så ingen vill pratat med en. Jag tycker att man ska tänka över om jag verkligen passar in i rollen.//.....// Tycker man om alla människor tror jag att det smittar av sig och det känner man. Eller hoppas att man gör det. Är man glad och positiv så tror jag att man får mycket av det tillbaka.”(Klara)

”Nej jag tycker om detta jobbet, jag har ju jobbat med annat också och jag gillar detta jobbet.”(Britta)

”Jo men ibland undrar man ju lite vad man har gett sig in på men samtidigt så väger ju det fördelarna upp men det är tufft.”(Lina)

Min sista fråga på arbetsituationen och rollen som handläggare handlar om att handläggare ofta sitter i möte med olika individer och flertalet av dem kunde ha flera möten om dagen. Därför ville jag få svar på hur de förbereder sig inför ett möte för att det ska bli positivt för båda parterna. Det viktigaste som alla mina informanter påpekade var att vara pålästa om individen som de har mötet med men också att det är viktigt att informera och ha tid på sig var viktigt.

Klara berättade också att det är viktigt att vara neutral för möjligt för att verkligen få veta vad personen vill ha.

Både Lotta och My tog upp att det är betydelsefullt att vara medveten om familjeförhållandena och My påpekade också att det är viktigt att ge information om LSS:

”Det beror sig på helt vad det är för möte. Vid första mötet så gäller det ju att informera om LSS och man ska vara positiva och att föräldrarna inte ska känna att de måste söka men att det finns en möjlighet. Likadant så, många ungdomar kommer ju när de är runt tolv, tretton när det inte går längre då vill föräldrarna söka ledsagare. Det är inte alltid ungdomarna vill det. Då får man ju höra med ungdomen.”(My)

Karin tycker även hon att det är angeläget att vara påläst men hon tar även upp att det är betydelsefullt att ha lite tid innan mötet så hon får med sig rätt material till mötet så som papper, visitkort, brosyrer etc.

5.4 Problematik och bekymmer

LSS handläggarna ställs ofta inför svårigheter när de fattar beslut. Jag ville därför titta närmare på vilka svårigheter och vilken problematik som kan uppstå vid en LSS handläggares arbetssituation.

Min första fråga på avsnittet om Problematik och bekymmer handlar om *Vilken problematik som en LSS handläggare kan ställas inför under en bedömningsprocess*. Något som var viktigt för att handläggarna ska kunna göra en bedömning är att få in intyg från andra yrkeskategorier och detta kan ibland ställa till problem och dra ut på en bedömningsprocessen.

”Ja... att det stoppas upp för man inte fått in intyg. Det kan ju bli frustrerande för den enskilda att man inte kan fatta ett beslut.”(Sofie)

My hade precis varit med om en situation som blev problematisk för henne att kunna fatta ett beslut i ett ärende. Hon har precis fått en sådan ansökan, från samma läkare hade hon fått två olika intyg, ett intyg där det står utvecklingstörning och ett intyg där det står utvecklingsförsening. Och för att få LSS måste personen ha utvecklingstörning. Detta gjorde att hon hade svårt att fatta ett beslut inom LSS. Men hon tycker även att föräldrarna blir lurade i en sådan här situation.

Genom frågan *Vad gör du om det är svårt att göra en bedömning?* Ville jag få svar på vad handläggarna gör om de kör fast eller de inte får in intyg och det medför att det blir svårt att göra en bedömning.

”Då försöker man hämta in mer information kanske ringa till jurister med, som jag har gjort när det har varit krångliga fall då har jag ringt till jurister, då får man vägledning om hur man ska tänka.”(Britta)

Alla informanterna förklarade att det är betydelsefullt att få in material för att kunna göra en bra bedömning. Får inte handläggarna in all information som de behöver måste de ta kontakt med läkare, arbetsterapeuter eller andra i personens omgivning, vilket kan innebära mer onödigt arbete än om de fått in intygen direkt.

”Antingen ska, är det någon som gjort en ansökan antingen kan det var så att det behövs mer underlag till att göra en bedömning. Och vill de inte lämna det får man ge ett avslag pga. att man inte kunde få de grundläggande uppgifterna för att kunna göra en bedömning. Jag måste

ha vissa saker och väljer personen att inte lämna det då kan jag inte göra en bedömning.”(Klara)

Det är betydelsefullt med ett bra samarbete mellan de olika organisationerna och yrkesgrupperna.

”Inhämta så mycket material som man kan. Kanske träffar personen flera gånger. Pratar med mycket folk. Men ofta är det ju tjänstemän, andra myndighets personer som sjukvård men det kan ju också vara personlig assistenter, anhöriga och den enskilde självklart. Vi måste ju samarbeta”(Karin)

”Ja... det är klart att ofta kan man ju begära hjälp av andra. Ja arbetsterapeuter eller psykolog bedömning för att få redan på mer om exempelvis graden av utvecklingstörning.”(Sofie)

My berättar att det inte händer så ofta att hon inte får in intyg, Det gäller att ha rätt kontakter som kan ge henne rätt information till just det beslutet som hon ska ta. Habiliteringen kan ge henne mycket information. Hon påpekar att det är viktigt att ha kontakt med föräldrarna för de kan ge henne mycket information.

Alla människor har fördomar och värderingar om saker, människor, kulturer etc. Därför ville jag veta hur handläggarna hanterar sina fördomar och värderingar under ett möte. Vissa kommuner som jag besökte var stora och andra var mindre, då kan jag tänka mig att vissa familjer blir mer ”kända” än andra i exempelvis en liten kommun, där man känner de flesta som bor i kommunen. Det kan hända att det kommer en familj med en ansökan som man har mycket fördomar om och har hört mycket om den familjen från andra. Min fråga blev därför *Hur hanterar du dina egna attityder värderingar vid ett möte?* Tre av informanterna, Karin, Lina samt My, hade en fördel att de inte var infödda i kommunen och hade därför inte så mycket problem med detta. De ansåg att det var positivt att inte komma från kommun som de arbetar i. Karin tror att det kan vara svårare att vara en offentlig person för de som bor i kommunen.

My menar att hon inte vill arbeta och vara en offentlig person i den kommunen hon jobbar i och att hon ibland för att höra saker om olika familjer från andra kollegor som bor i kommunen men då brukar My försöka slå dövörat till och inte lyssna utan försöka bilda sig en egen uppfattning och familjen eller personen.

Men de handläggarna som arbetade i sin hemkommun kunde stötta på detta och de menar att det väsentligaste är att man är medveten om sina fördomar och försöker se utifrån individen och dennes bästa.

”Det kan vara lite knepigt ibland. Jag tänker ändå att man måste försöka, ofta ligger det något bakom fördomar, man får försöka att stoppa undan dem, vara så neutral som möjligt. Sen ibland blir uppenbart att de ljuger och det tycker jag är skit jobbigt. Jättejobbigt.”(Klara)

”Jag tro att det viktigaste är att man är medvetna om dem helt enkelt . Det som är farligt är om man inte ens vet att man har det. Sen gäller det ätt tänka på det. Alla är ju olika.”(Sofie)

En person med funktionshinder kommer till en handläggare och är då i ett beroendeförhållande till handläggaren. Handläggaren har därför en stor makt att kunna påverka fritiden och livssituationen för en person med funktionshinder och genom detta ställde jag frågan hur hanterar du att du är i en makt situation och den andra är i ett beroendeförhållande till handläggare? En del av mina intervjupersoner hade aldrig tänkt på detta viset men de ansåg att det viktiga var att de var medvetna om att de befinner sig i en maktsituation. Men att lyssna och få ett avslappnat möte är viktigt.

”Det är väl som vi pratade lite om innan det här med mötet. Äää...att försöka sitta här försöka prata ett enkelt språk. Inte komplicerade ord, få till ett avslappnat liksom avslappnad mötet. Vissa att man förstår och att man är intresserad av den enskilde. Att man inte sätter sig på höga stolar och inte är de här... även om man har lagar och förordningar regler och allt man ska förhålla sig till att man ändå sätter sig in i den enskildes situation så gott det går. Och inte bli för byråkratisk och säga att jag har det här och här.”(Karin)

”Det är viktigt att jag vet att jag har makt. Jag kan väl ha känt det många gånger i o med att man är ensam LSS handläggare när man inte är fler att man får för mycket makt. Alltså det känns inte riktigt bra. Man vet det och man tänker kanske mer på det då. Att man är myndighetsutövare har man makt ju.”(Sofie)

”Det är att lyssna hela tiden på vad de har att säga men att ändå komma med att jag kan berättat att ni kan söka det om ni skulle vilja det o detta men det är inget ni behöver göra nu. Men att man ändå har förmedlat med dem vad som finns.”(My)

”Jag tänker inte så mycket på det. Jag tänker på det om jag får höra det innan. Den här personen är rädd för att jag ska komma och då blir det mer uppenbart. De vet ju om att jag kan besluta och ta ifrån det dem har och så va. //.....// Jag är till för deras skull och ska hjälpa den så gott jag kan. Jag är ju ingen elak människa och att de ska ha det så bra som

möjligt. Men skulle jag var på andra håller skulle jag har helt fel fokus och fråga sig själv om det verkligen är rätt jobb för mig. Men om jag skulle bära mig åt på det visset hoppas jag att någon säger det till dig och att jag har så bra själv kontroll att jag inser att något är fel. Då ska man inte jobba eller ha med människor att göra.”(Klara)

Nästa problem eller bekymmer som jag ville ta redan på handlar också, som föregående fråga om att handläggaren är en myndighetsperson som sitter med mycket makt för den enskilda personen som ansöker om en insats. Frågan blev *Hur ska man agera under ett möte för att inte ”köra över” den andra parten?* Alla informanter var medvetna om att de var myndighetspersoner och hade också tänkte på hur de skulle agera under ett möte för att inte ”köra över” den andra parten, genom exempelvis tänkta på vilka kläder de har, inte sitta på kontoret vid mötena och att det är viktigt att lyssna på personen.

Klara berättar att i och med att hon är en myndighetsperson behöver hon vara medveten om att en person kan tycka att det är jobbigt att träffa henne. Hon menar att det ofta tror att det är hon som bestämmer och att de inte har så mycket att bestämma om. Klara brukar tänka på att hon har vanliga kläder, inte komma med en svart koffert med papper i eller ha svart mapp med papper i. Hon berättar att sådana saker kan framhäva ett maktförhållande. Att inte använda mobiltelefon, och mappar är också något som My brukar tänka på vid ett möte. Hon brukar inte heller sitta inne i sitt arbetsrum vid mötena, utan de sitter i ett mer avslappnat samtalsrum där det inte står ett stort skrivbord med en massa papper på.

Lotta tycker att det är viktigt att hon tänker på att ställa enkla frågor och inte använda komplicerade ord. Även att inte prata för mycket utan att låta personen själv få berätta och säga vad de tänker är grundläggande. Detta är något som även Lina påpekade men hon hade också en annan viktigt aspekt och det var att informera om att insatserna är frivilliga och att det inte är ett tvång att tillhöra LSS, och att de måste själva söka efter vilka insatser de vill ha det är inte LSS handläggaren som bestämmer det. Men de kan ändå ge tips och råd.

Sofie brukar ha en mall att gå efter som innebär att hon informerar om LSS lagen, SoL och insatserna. Men beroende på vilket möte eller vilken person det är så inte kommer alltid mallen i rätt ordning. Ibland kan personen som kommer att behöva prata om andra saker som familjeförhållanden etc. Men det är ändå betydelsefullt att Sofie håller ett visst styrt möte för att de ska kunna komma fram till bra lösningar. Det viktiga i en sådan situation är att lyssna och inte ha bråttom utan ha god tid.

Jag bad mina informanter att svara på frågorna *Har du någon gång ställts inför en konfliktsituation under en bedömning eller förhandling? Samt Vilka strategier har du för att komma ur en konflikt?* Samtliga informanter hade någon gång ställts inför en konfliktsituation.

”Ja det har ju jag gjort vid avslag inte konflikt så vi har blivit ovänner nej men man ska ju veta att om det är sjuka människor de mår dåligt de är svårt att förstå varför man får ett avslag.//.....// Men vi har aldrig blivit ovänner på det sätter utan någon kan ha blivit jätte arg men vi har alltid lyckats möta varandra.”(Britta)

”Ja det har jag gjort.”(Karin)

”Ja med föräldrar. Aldrig med barn eller med ungdomar men med föräldrar har jag gjort det.”(My)

”Ja det kan det ju va.. det kan vara till exempel när de vill ha personlig assistans till sitt barn eller åå.. att jag kanske inte tycker att det finn rätt till det då. Då får man ju försöka motivera och förklara ååå erbjuda andra insatser.”(Sofie)

”Ja det har man väl.//.....// Ofta det som bottnar att det blir en konflikt är ju för att de inte förstår riktigt, hu man gör själva bedömningen.”(Klara)

”Ofta kan det var att de inte är arga på mig utan det kan vara kommunen, eller på att det är som det är.”(Lotta)

I och med att samtliga informanter hade någon gång hamnat i en konfliktsituation kunde det var intressant att se hur de agera för att ta sig ur en sådan situation och fortsätta samarbetare med klienten, frågan lydde därför *Vilka strategier har du för att komma ur en konflikt?* Handläggarna hade lite olika strategier att ta sig ur en konfliktsituation men att konfliktsituationer inte händer så ofta. Men när det förekommer försöker de hela tiden att prata med personen och förklara tydligt vad som gäller.

” Ja... det är ju att jag försöker att få den att först förstå att det är inget personligt riktat mot dom. Jag kan ju se att de behöver den hjälp de skriver om men att de kan kanske inte just få den. Då får vi ju titta på andra sätt då istället försöka att få in det där. Men ibland får man

säga att nu tror jag inte att vi kommer så mycket lägre. Alltså när det blir för... någon skrek och bankade och så va... det blir inget meningsfullt.”(Sofie)

Men tyvärr så går det inte alltid att lösa en konflikt med att prata med personen utan de blir tvungna att byta handläggare.

”Ibland går det ju inte. Man får helt enkelt bryta samarbetet. Man får kanske byta handläggare. Eller så försöker man får ju vara proffessionell hehehe. Jag har nog aldrig själv behövt säga att jag nog inte vill fortsätt med någon person.” (Karin)

”Skulle det låsa sig helt får man ju försöka byta handläggare. När man känner att man har kört fast helt och kommer ingen stans får man kanske be en annan handläggare om hjälp. Du kan ske kan försöka och det är bättre för den enskilde också.”(Lotta)

My berättar att hon varit med om att en förälder har skickat ett mail där det stod att om de inte fick en viss insats så skulle deras barn dö. My har fått ganska hemska mail men då menar my att det gäller att tänka att de föräldrarna inte mår så bra och My som då är LSS handläggare får dessa problem. Då måste hon vara medveten om att det inte är till henne som person utan det är för hon har den yrkesrollen som hon har. Många föräldrar har det jättejobbigt och att få ett handikappat barn kan medföra ångest och aggression.

Klara berättar att ibland får personen skriva, vara arga, skälla och då är det bäst som handläggare att vara tyst och låta dem göra det. Men när det gått till personangrepp då måste det stoppas.

I följande kapitel kommer jag att titta närmare på mina sociologiska teorier och knyta an dem till mitt resultat från mina intervjuer.

C. Wright Mills (2002) begrepp *problem* och *bekymmer* hjälper oss att förstå både historia och samhället tillsammans samt se vilka relationer den har till varandra. En handläggare måste kunna agera utifrån samhället men också kunna se utifrån individens historia. Det finns en klar bild av att individer med funktionshinder befinner sig i en klar beroendeställning och har ett behov att kunna förlita sig på de handläggare som hantera deras ärende. När C. Wright Mills (2002) pratar om bekymmer och problem så ser han det som två olika saker, vilket jag också kan urskilja, det finns bekymmer inom handläggarens arbetsituation. En handläggare kan hamna i ett arbetsläge där hon/han inte kan ta sig ur, exempelvis att LSS handläggaren inte är överens med sin brukare. Detta menar C. Wright Mills (2002) är bekymmer. Problem kan också förekomma exempelvis då en brukare har sökt om en insats exempel att bo på ett gruppboende, men att kommunen inte har fler platser på de gruppboende som finns. Här ställs handläggaren inför ett problem då hon/han måste följa lagen och ge brukaren rätt till sin insats men samtidigt stå i en beroendeställning till kommunen. Det är kommunen som avgör vilka resurser som de har för att exempelvis kunna bygga ett nytt gruppboende. Är det så att handläggaren får ge ett avslag på gruppboendet som personen sökt om hamnar handläggaren i en situation där brukaren både kan blir arg och ledsen. Men ett sådant avslag kan överklagas av brukaren och återigen handläggaren hamnar i en bekymmersituation, då handläggaren måste hjälpa personen som sökt en insats, fast att handläggaren tidigare gett avslag på insatsen.

En handläggare skall ha kunskap i sitt arbete om bemötandet med många olika människor, det kan vara både kommunfullmäktige, föräldrar, förmyndare och den personen som har ett funktionshinder. Här har handläggaren en uppgift att hitta rätt roll i rätt sammanhang. En handläggare kan inte bemöta en person med funktionshinder och en person från kommunstyrelsen på samma sätt. Utan deras roll har en stor påverkan för hur mötet ska bli. Ett bekymmer enligt Mills begrepp kan här utfalla att en handläggare bemöter ett barn eller en ungdom med funktionshinder likadant som den bemöter exempelvis en förälder, detta kan orsaka bekymmer för en barnet och kanske få den insats som föräldern vill att barnet ska ha fast att barnet inte vill det. Detta kunde jag även se i intervjun med My där hon berättar att det kan vara svårt när barnet inte vill ha exempel korttidsvistelse men föräldrarna vill det. Då

måste hon titta på hur gammalt barnet är för det är de som har rätt till att säga vad de vill. Då kanske det inte blir en korttidsvistelse även om föräldrarna vill det. My menar att det är viktigt att lyssna på barnet.

Men kan egentligen yrket som handläggare komma från rollen som en person med mycket makt och status? Måste inte handläggarna alltid agera utifrån ett byråkratiskt sätt? Att handläggaren tänker på att bemöta individerna på ett obyråkratiskt sätt kan vi se i Ralph Lintons (1936) begrepp om roller. Handläggarna har makt och status som de är medvetna om. De vet också att många individer som kommer till handläggarna är rädda för att de inte får en viss insats eller att individen hamnar i ett underläge mot handläggaren. Men de handläggarna som jag träffat menar att deras roll med status och makt, kan minska genom att de inte tar på sig vissa kläder som svarta dräkter eller att bära koffert samt mappar. Istället försöker de undanröja sig roll genom att bemöta andra människor på ett vardagligt sätt som att sitta i ett samtalsrum istället för ett kontor när de har möte. Klara förklarar att i och med att hon är en myndighetsperson kan en del människor tycka att det är jobbigt när de ska träffas. Hon berättar att en del tror att hon ska komma och ta vissa insatser från dem. Klara brukar tänka på vilka kläder hon har på sig, inte ha någon koffert eller affärsväska vilket kan förknippas med makt.

En handläggares beteende och roll ändras också i olika situationer och i vilken miljö de träffas i samt vilka individer de möter. Att en handläggare beter sig olika beroende på vilken person de pratar med i sitt arbete kan beror på att vi samspelar mellan jaget och vår omgivning. Vi skapar också vanemönster och det är här det är viktigt att som handläggare kunna se utifrån individens egen situation och inte bemöta alla brukare på samma sätt. Trots att två personer kan ha samma funktionshinder är de två helt olika individer. Även brukaren kan ta på sig en roll med lite status och makt och det är viktigt att personer med funktionshinder är medvetna om att de har mycket makt för att kunna skapa sig en bra situation vilket de visar genom att söka insatser och att överklaga dem om de får avslag.

LSS handläggare ställs ofta inför svåra situationer när det gäller bedömning och handläggning. Deras beteende mot andra personer har en betydande roll för hur relationen mellan handläggaren och klient ska utvecklas. Individerna som befinner sig i en handläggning har olika roller. Detta kan jag dra jämförelser till Ralph Lintons (1936) begrepp om roller. Att vara född eller av någon orsak drabbats av en funktionsnedsättning gör att individen får en position i samhället som utsatt och individerna ses kanske inte som en person med mycket status. En handläggare däremot har genom studier och kunskap fått sin position som handläggare. När dessa två olika roller möts kan det uppstå konflikter och missuppfattningar.

Ralph Linton (1991) pratar om att vi föddes med vissa roller som också ger oss en viss status och det är viktigt att en handläggare inte går in med en överlägsen roll där klienten känner ett underläge. Detta resonemang om roller kan jag se utifrån LSS handläggaren situation då hon/han befinner sig i en maktsituation med mycket status och individen med funktionshinder befinner sig i ett beroendeförhållande till LSS handläggaren med relativt lite status. Här har handläggaren en makt som kan påverka individen situation och om handläggare utnyttjar sin makt kan detta bidra till att personen inte får den rätta insatsen som den är i behov av vilket kan leda till ett bekymmer hos den enskilda. Ett problem som också kan uppstå är om det är handläggare som utnyttjar sin makt och inte ser individens bästa utan kanske istället bara ser på vad som är smidigast i kommunen eller om det är en ekonomisk fråga, exempelvis att en person inte får en insats för att kommunen just nu håller på att skära ner på omkostnader. Då kan det vara så att det är flera personer med funktionshinder inte får den insats som de är rätt till för och då fyller inte lagen och stöd och service är en rättighetslag sin funktion. I mina intervjuer hade jag en fråga om just detta: En person med funktionshinder kommer till en handläggare och är då i ett beroendeförhållande till handläggaren. Här har handläggare en stor makt hur hanterar du detta? Handläggarna Sofie och Klara menar att det är viktigt att de vet att de har makt. De är ju där för individens skull och de vill kunna hjälpa dem. Sofie är ensam handläggare i sin kommun och kan känna att hon ibland får för mycket makt.

LSS handläggare kan tillhöra både den privata och den offentliga sektorn. Men av de intervjupersoner som jag intervjuat arbetade de inom den kommunala förvaltningen och detta kan medföra byråkratiska riktlinjer och resonemang. Max Weber (1983) pratade om att byråkratin förekommer ofta i sociala sammanhang och det är något som även jag kan se inom LSS handläggaryrket. Max Weber (1983) studerade fyra idealtyper som jag redogjorde för i teorikapitlet och av dessa fyra kan jag se att det finns två tydliga idealtyper inom LSS handläggransarbete. De värderationellt handlande är bra för handläggarna för genom att de måste rätta sig efter LSS lagstiftningen där det finns klara regler och förhållningssätt. Det finns exempelvis klara personkretsar i lagen som har rätt till just dessa rättigheter. Handläggarna har också mål att kunna hjälpa de personer som tillhör personkretsarna vilket kan stämma in på Max Webers (1983) ideal om målrational handlande. Men i mina intervjuer har det kommit fram att lagstiftningen ofta kan vara svår att tolka och förstå vilket kan leda till att det inte alltid är självklart att hitta en lösning och att följa lagen. Detta kan jag dra paralleller till handläggaren Karin som menar att det kan vara svårt att hitta det som behövs. Hon vill hjälpa en person och anser att en person har jättestora svårigheter och det finns inga insatser. Detta tycker Karin kan vara väldigt svårt.

I dessa fall kan det vara så att det istället är det känslomässigt styrda handlandet som används av handläggarna, men det känslomässiga får inte ta över utan trots att LSS handläggaren anser att en individ behöver en viss insats kan de inte ge det till personen för att de tycker synd om den utan de måste följa lagen och annars går det inte att tillämpa lagen. Jag kunde i mina intervjuer se att det känslomässigt styrda handlandet kom när handläggarna hade gjort ett avslag på en ansökan då de ofta erbjöd sig att hjälpa den enskilde att göra en överklagan. Detta är inget som står i deras arbetsuppgifter att de måste göra men alla informanterna erbjöd sig att hjälpa personen till att överklaga för att få den rätt insatsen. Handläggaren Lina menar att de flesta väljer att inte överklaga men att hon alltid erbjuder sig att hjälpa till att skriva överklagan. Många tycker att det känns jobbigt även om hon erbjuder att hjälpa till.

En viktig aspekt som alla mina informanter påpekade, var att ha en arbetskamrat att kunna samtala med är en viktig aspekt i LSS handläggarnas arbete. För att kunna fatta ett korrekt beslut måste de kunna diskutera med någon om de kör fast i ett ärende. Alla informanterna hade samtalsgrupper där de träffades med jämna mellanrum. Detta var även en teori som Fokusgruppen i Kalmar hade testat sig utav och det visade sig även där att det är viktigt för arbetets utveckling att ha arbetskamrater att kunna samtala och diskutera med. Att kunna få idéer och synpunkter av sitt arbete gör att en ny upplevelse och kommunikation kan uppstå. Genom att delge egna erfarenheter och problem kan LSS handläggare utvecklas och göra ett ännu bättre arbete.

Detta kan jag återigen dra paralleller till C. Wright Mills (2002) begrepp *problem* och *bekymmer* när det gäller handläggarens handlingsmönster. Handläggaren måste kunna bemöta individen på ett individuellt sätt, en handläggare måste kunna se utifrån personen bästa. En handläggare ska inte bara se utifrån personens funktionsnedsättning utan måste också kunna utgå från individens bästa. Skulle det vara så att handläggaren inte ser utifrån individens funktionsnedsättningar och behov utan ser mer på vad samhället behöver så blir detta ett samhälleligt problem, enligt C. Wright Mills (2002). Om handläggaren bemöter individen på ett byråkratiskt och maktbegäret sätt kommer detta att bli ett bekymmer för den enskilda som är behov av en insats och kan medföra att personen ifråga inte vill gå till handläggaren igen.

7 Reflektion

Jag har gjort ett flertal reflektioner under mitt uppsatsskrivande och arbete, vilket jag kommer att redovisa i kommande kapitel.

Detta arbete har varit ett givande och lärorikt koncept som gett mig kunskap och förståelse för LSS handläggarnas arbete. Att jag valde att studera just LSS handläggare beror på att jag har arbetat med funktionshindrade barn och jag ville få en överblick på hur en LSS handläggare ser på sitt arbete. Innan mitt arbete började så hade jag en framtidsplan att arbeta som LSS handläggare och dessa tankar har förstärkts genom arbetet.

Med hjälp av att läsa litteratur fick jag en bra grund och kunskap om lagstiftningen, tyvärr fanns det inte mycket litteratur om LSS handläggarens arbetssituation. Därför var det bra att jag hade mycket förförståelse för ämnet genom att ha arbetat på korttidsboende där jag arbetade med barn och ungdomar som hade olika insatser enligt LSS. De hade också en ständig kontakt med sina LSS handläggare för att utveckla och dokumentera hur deras insatser fungerade, denna förförståelse har varit mycket betydande i min studie.

Genom att jag valde att göra kvalitativintervjuer fick jag fram den information som jag behövde. Att jag valde att göra arbetet själv, innebar mycket arbete och nervositet inför intervjuer men jag tycker att det gjort mig säkrare och jag har fått mycket kunskap om både arbetsgång samt frågor kring mitt valda ämne. Jag har varit överspänd och inte vetat om jag skulle få fram den information som jag ville få fram. Men pga. trevligt bemötande och hjälpsamma händer har min essä blivit enhetlig.

En sak som kunde ha gjort resultatet bättre, skulle vara om jag inte hade utfört två gruppintervjuer. Det kanhända att jag fått fram mer givande svar och information om jag enbart gjort enskilda intervjuer. Men samtidigt så lärde jag mig mycket av att göra både enskilda intervjuer samt gruppintervjuer.

En annan aspekt som jag har sett är att handläggarna har en svårighet att tolka lagstiftningen och att det kan vara svårt att tillämpa. Lagen framgick också som svårdefinierad och det finns inga klara gränser samt att ansvarsfördelningen var svävande. Detta var också något som två studenter vid Göteborg universitet kommit fram till i sin undersökning om LSS handläggarens arbetssituation. LSS handläggare har ingen lätt uppgift och detta kan jag se genom olika studier. Det är en arbetskategori som behöver klara riktlinjer och en lagstiftning som är lätt att tolka. Kanske behövs en utveckling av lagen för att arbetet ska bli mer begripligt.

7.1

Fortsatt forskning

Jag anser att det behövs mer forskning kring LSS handläggarnas situation för att kunna utveckla både lagen och deras arbete samt att tydliggöra vilket viktigt arbete som handläggarna utför. Jag tror att min essä kan ge en uppvakning om hur viktigt arbete är för en person med funktionsnedsättningar och att de få rätt insatser för att klara sin vardag. I vårt samhälle bedömer jag att det inte är lätt att vara funktionshindrad, det är så mycket idag som riktar sig till att vara social och aktiv exempelvis att idrotta, umgås med vänner, gå på bio, shoppa etc. Men alla har inte denna förmåga till att göra det därför menar jag att det är viktigt att det finns personer som vill forska i området för att ge handläggarna bra förutsättningar för att kunna hjälpa personer med funktionsnedsättningar till en bra fritid och bra tillvaro i samhället. Det hade också varit intressant att se om kvinnliga och manliga LSS handläggare har samma uppfattning och lagen och arbetssituationen.

Mitt syfte i min studie var att studera LSS handläggares arbetssituation, problem och bekymmer som kan uppstå samt vilken uppfattning de har av lagstiftningen.

En handläggare som arbetar med LSS frågor har en stor påverkan på brukarens situation samt att kunna hantera de olika situationerna de ställs inför i sitt arbete. Genom att arbeta med många olika funktionsnedsättningar, har handläggarna en bred kunskap om hur de ska kunna bemöta personer med funktionsnedsättningar och att ingen person är den andre lik, trots samma funktionshinder. Trots detta kan det uppstå konflikter mellan handläggarna och brukaren, vilket inte alltid är lätt att hantera. Men genom att lyssna och vara lyhörda kan handläggarna oftast ta sig igenom konfliktsituationen. Lagstiftningen LSS medför många fördelar men handläggaren stöter också på svår problematik när det gäller att tillämpa lagen och att hitta rätt insatser. Lagstiftningen är relativt svår tolkad och kallas ofta för ”Luddig, suddig och svår”. Handläggarna har en sträng och komplicerad arbetsuppgift där de ska kunna tolka lagstiftningen, utgå från individens bästa samt följa kommunens riktlinjer. Deras arbete är viktigt för att en person med funktionshinder ska kunna leva som andra i samhället och vara delaktig och inte vara särbehandlade. Att det finns människor som vill arbeta som LSS handläggare är viktigt, alla människor ska kunna leva och må bra i vårt samhälle samt känna en delaktighet, detta är just det som LSS handläggarna gör.

9 Referenslista

Litteratur;

Davidsson, B *Handläggning av stöd och service till människor med funktionshinder* (2007) Studentlitteratur, Lund

Denscombe, M *Forskningshandboken* (2000) Studentlitteratur, Lund

Giddens, A *Sociologi* (2003) Studentlitteratur, Lund

Gilje, N & Grimmen, H *Samhällsvetenskapernas förutsättningar* (2006) Bokförlaget Daidalos, Göteborg

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

Linton, R *From the study of man, i Status and role* (1936)

Malmström, S & Györki, I & Sjögren, P *Bonniers svenska ordbok* (2005) Nord book, Norge

May, T *Samhällsvetenskaplig forskning* (2001) Studentlitteratur, Lund

Mill, C-W *Den sociologiska visionen* (2002) Arkiv förlaget, Lund

Nordström, C & Thunved, A *Nya sociallagarna* (2007) Nordstedts Juridik, Göteborg

Sjöberg, U *Handläggning av LSS-frågor* (2003) Nordstedts juridik, Göteborg

Weber, M *Ekonomi och samhälle* (1983) Grahn Boktryckeri, Lund

Österberg, D *Sociologins nyckelbegrepp* (1991) Bokförlaget Korpen, Göteborg

Internet;

Internet 1: <http://sv.wikipedia.org/wiki/Handl%C3%A4ggare> 2008-12-01 kl.10.59

Internet 2: <http://sv.wikipedia.org/wiki/Funktionsneds%C3%A4ttning> 2008-12-01 kl.11.02

Rapporter;

Gough, R *LSS-handläggare granskar varandra* (2005) Fokus Kalmar län, SundsTryck Öland AB

Uppsatser;

Eklund, C & Karlsson Kallas, J *En definition av en yrkesroll* (2007) C-uppsats Institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet

Bilaga 1

Intervjuguide

1. Vilken befattning har du?
2. Vilken eller vilka utbildning har du?
3. Hur länge har du arbetat som LSS- handläggare?
4. Vad upplever du som positivt/negativt med ditt arbete?
5. Antalet handläggare i din arbetsgrupp?
6. Beskriv vad du anser om lagen?
7. Upplever du några positiva möjligheter med lagen?

8. Hur hanteras och bedöms ett ärende?
9. Hur går en överklagan till?
10. Vilka andra lagar använder du använder utöver LSS när du gör en bedömning?
11. Stöter du på några svårigheter vid LSS beslut?
12. Anser du att LSS kan vara svår att tolka?
13. Hur kan du som handläggare beskriva goda levnadsvillkor?
14. Hur mycket behöver en LSS handläggare kunna om olika handikapp och funktionshinder och dess konsekvenser i allmänhet?

15. Hur upplever du din arbetssituation under en bedömning och överläggning?
16. Vilken problematik kan du ställas inför under bedömningsprocessen?
17. Har du någon gång ifrågasatt på att du fattat ett rätt beslut?
18. Uppfattar du att det kan bli svårigheter med att följa lagen?
19. Har du någon gång ställts inför en konflikt situation under en bedömning eller förhandling?
20. Vilka strategier har du för att komma ur en konflikt?
21. Har du någon gång tvekat på din roll som handläggare?
22. Vilka egenskaper anser du att det kan vara bra att ha när man bemöter en person med funktionshinder?
23. Hur ska man agera under ett möte för att inte "köra över" den andra parten?
24. Hur ska man förbereda sig för att ett möte ska bli positivt för båda parterna?
25. Hur hanterar du dina egna attityder värderingar vid ett möte?

- 26.** En person med funktionshinder kommer till en handläggare och är då i ett beroende förhållande till handläggaren. Här har handläggaren en stor makt hur hanterar du detta?
- 27.** Vad gör du om det är svårt att göra en bedömning?

Bilaga 2

Intervju med Karin

För att min intervjuperson skulle kunna prata fritt och dela med sig av sina kunskaper, upplevelser och tankar, har jag utlovat anonymitet i uppsatsen. Detta medför att hennes namn ersatts med annat namn. Intervjun höll på Karins arbetsrum på Socialförvaltningen och varade i 45 minuter.

K= Karin

L= Linett

L= Vilken befattning har du? Är LSS handläggare din titel?

K= Socialsekreterare

L= Men du jobbar inom LSS?

K= mm... Handikapp omsorgen så och jobbar med SoL också. Så det... Vi jobbar både med SoL och LSS. Äää... men vi jobbar inte med hemtjänsten utan ren handikapp omsorg. Är det.

L= Vilken/vilka utbildningar har du?

K= På högskole nivå har jag programmet för social omsorg och social pedagogik.. det är så långt så jag få hela tiden.... tänka.... hehehe...

L= Hur länge har du arbetat som LSS - handläggare?

K= Jag har arbetat i två perioder. Ää...i snart tre år den sista perioden och sen var det någ nio månader den första. Tre och ett halvt kanske allt som allt.

L= Vad upplever du som positivt/negativt med ditt arbete?

K= Med mitt jobb... ääää att man ofta är välkommen man ger de oftast förhoppningsvis nånting. Men frustration dom gångerna man inte kan hjälpa. Det är mycket frustration ää...det är ändå dom sakerna man kommer ihåg.. man kommer ihåg mer när man inte kan hjälpa än där man kan hjälpa. Om du förstår vad jag menar. Men glädje är det ju man blir ju jätte glad när man ser att man lyckas hitta något rätt. Att man kan glädja någon, att man kan stötta någon. Det är ju inte bara utvecklingsstörda man jobbar med utan det är ju många med cancer, och hjärnblödningar det är kanske vid livets slutskede. Unga som man stöter på, familjer. Det är skönt om man kan hjälpa till med det lilla. Nu viskar jag nästan hihih kommer det med ändra eller.

L= Ja det ingen fara det kommer med.

L= Hu många handläggare är det i din grupp?

K= 5,0 i tjänst är vi. Tre som jobbar med vuxen ärende och två med barn och ungdomar de jobbar upp till.. när de går ut skolan eller till de blivit myndiga det beror sig på om dom.

L= Vilket område jobbar du inom?

K= Vuxna sedan har vi en datum indelning.

L= Vad du anser om lagen? Den är ju relativt ny?

K= mmm...

L= Den är ju inte så gammal som socialtjänstlagen?

K= nej... den.. ja alla lagar har sina för och nackdelar. Det var som in chef har sagt någon gång egentligen ska det inte behövas utan det ska kunna räcka med en lag, för allt man kan få inom LSS kan man också få genom SoL. Det är bara skillnader i grad... ja...goda eller skälliga levnadsvillkor. Så. Förstår du hur jag menar? hehehe

L= Ja... hihhi

L= Hur hanteras eller hur kommer ett ärende in kommer det direkt till dig eller kommer det till någon annan i kommunen först? Hur går det till?

K= mm...Det är olika vatt de hamnar för ibland är det ju så... vi har ju en annan förvaltning som jobbar med äldreomsorg den heter hemvårdsförvaltningen. Vi har ju samarbete med dom. Så ibland kommer ärende till dem som de aktualiserar hos oss. Att det är nog något för er. Eller att sjukvården gör det att de meddelar att det finns det vi kallar för vård planering. Eller kanske det är någon annan avdelning här i huset. Ää... vi arbetar.. som vuxen handläggare jobbar vi inte med någon med psykiatrisk sjukdomar eller med nevropsykiatrisk sjukdom. Det gör dock barn handläggarna. Det kan ju liksom en mix en blandning, det kan vara missbruksenheter, psykiatrier, det kan vara ja en blandning. Det kan ju vara de som jobbar med barn eller barn och ungdomsenheten eller de som jobbar med problemfamiljer. För det finns kanske någon som har funktionshinder mamman har kanske funktionshinder eller barnet har funktionshinder vilket är väldigt vanligt speciellt när det gäller de nevropsykistriska funktionshindrena. Så det aktualiseras ju ofta på det sättet men om det är den enskilda så hamnar det ju oftast här i huset och då blir de kopplade i växeln om de ringer till mig om jag har det datumet som de är födda på så de får väl uppge det då. Eller så hamnar det ju fel också. Ibland får vi in brev och ibland kan det vara en anhörig som ringer det är lite olika sätt så.

L= Man kan ju överklaga ett beslut som ni har tagit hur går en överklagan till?

K= mm... Ja förr hade vi att vi hjälpte till och det händer fortfarande men vi har nu en kurator, som vi brukar säga att hon hjälper gärna till med detta. Eftersom att det kan bli lite

jobbigt för den enskilde att fört har jag gjort ett avslag och sedan ska jag hjälpa till att överklaga. Då har vi det erbjudandet om det behöver hjälp.

L= Är det ofta de gör en överklagan?

K= Nej inte så jätte ofta. Ofta så känner man ju på sig vilka ärende det är. Jag skickade iväg ett alldeles nyss här nu det kommer ju överklagas med största sannolikhet.

L= Vilka andra lagar använder du använder utöver LSS när du gör en bedömning?

K= Inga, jo förvaltningslagen och då, men inte på annat sätt.

L= Inte ex familje balken eller något sånt?

K= jo det tar vi ju hänsyn till,

L= Men ni använder det inte i er bedömning?

K= Jo i personlig assistans har vi ju äkta maka ansvaret ju. Och i vilken den står i det vet jag inte hihhi men det är nog familjebalken. Den använder vi ju. Det är väl liksom i bedömningen.

L= Brukar du stötta på svårigheter när du ska ta ett beslut?

K= Ja det är det ju. Ofta är det svårt när det är invandra familjer man har olika synsätt och det är svårt att förklara språksvårigheter. Även om vi använder tolk jag använder i princip alltid tolk. Även om de är bra på svenska det är en sak att vara bra på svenska språket och en sak att förstå det svenska samhällets organisationen. Det är ju svårt även för oss så det är ännu svårare för de som inte kommer från Sverige. Sen äää är det ju det här med att få in intyg tillräckligt. Man kan ju komma i konflikten betalnings konflikter. Man har ju samarbete mellan olika områden äldreomsorgen ååå så ja de som jag nämnde förut. Jaha vem har ansvaret här då. Jag vi har ju avtal för vem som gör vad med det finns ju alltid gräns områden om vem som gör vad. Jaaaa ekonomin är ju alltid svårt. Även om LSS är en lagstadgad bli det ju ändå ekonomi tänkande. Ekonomin finns ju där bak även om jag in min bedömning...ja vi granskar det vi är extra noga när vi granskar det att man inte är för generös. Liksom onödigt generös utan man får verkligen kolla.

L= Kan själva lagen LSS vara svår att tolka tycker du?

K= ja det kan den ibland. Absolut. Det är ju svårt att veta vad de menar men olika saker och ting. Äää ex har jag en som har ansökt om bostad med särskild anpassad bostad. Och då blir man så här jaha vad menar de egentligen med det och vi använder i princip aldrig det. Ää.. ja.. det kan vara, ja det flesta kan man ju tolka som...jaha proppen säger en sak och lagen säger en sak och man ska ju se utifrån förarbetet o man ser att domstolarna säger en sak och länsrätten går ny knappt att se för de säger olika från gång till gång även om det är samma domar. Så ja det kan vara jätte svårt.

L= Ja och det är ju likadant det här med goda levnadsvillkor. Det kan ju kännas lite luddigt vad är det? Hur skulle du beskriva goda levnadsvillkor?

K= Ja, det är ...man får ju lite tänka på vad...vad gödu själv i din ålder eller vad gör din samma i hennes ålder. Och då tan man kanske tycker att jag vill göra det här... jag vill gå ut på bio flera gånger i månadern, jaha men hur många gör det i den och den ålder. Om man ser på ledsagare exempel man får ju... vad är det som är skäligt och vad är goda levnadsvillkor. Det är liksom man får verkligen tänka efter men vi försöker jämföra med det som är det normala. Varken sämre eller bättre. Jag tänkte på det också att även om vi jobbar inom SoL också där det är skälig levandsvillkor så gör vi ingen skillnad på det i handikapp omsorgen och vi tar inte batalt för några SOL insatser heller vilket jaaa... man gör på andra ställen.

L= Hur mycket behöver en LSS handläggare kunna om olika handikapp och funktionshinder i allmänhet? Alltså bakgrunds kunskap det finns ju så himla många olika?

K= ja och de ändras. Det är ju jätte bra att veta. Men en person som har ett funktionshinder är ju inte lik en annan person med samma funktions hinder... eller alla är individer även om de har samma funktionshinder men det skadar ju aldrig att veta. Det är jätte bra. Men jag tror att jag är den ända här som har... jag har ju gått omvårdnads linjen till undersköterska jag tror ju inte det finns någon annan här som är det . så det är ju absolut inte självklart men det är liksom... ja jag vet inte om man ser på det när man anställer ...men det är väl inget negativt och man lär sig ju. Framförallt så kanske man får r med tiden. ,am får ta reda på i varje ärende vad har den här personen för svårigheter och vad innebär det här funktionshindret för honom eller henne. Men som sagt det är så olika och förhoppningsvis s å får man bra läkareintyg, eller andra intyg från andra.

L= Hur upplever du din arbetssituation under en bedömning? Är den stressad eller pressad att nu måste jag hinna det här eller?

K= ja vi har, vi här har tre månader på oss. Säger vi. Men det händer ju av olika orsaker att det tar betydligt längre tid. Tyvärr. Med ibland händer det av olika anledningar.

L= Men det är inte så at inte måste tar ett beslut på en dag eller någon timme eller så?

K= jo det händer ju mer , då är det personliga assistans tillfälliga utökningar som är jätte viktigt men inte en dag.

L= äldreomsorgen är ju kanske mer så här ibland från timme till timme?

K= ja hehe nej det är det ju inte. Det är ju mer våra insatser. De är ju än mer ekonomiska vi får ju inga inkomster av våra insatser det är bara utlägg. Sen kostar ju äldreomsorgen ju jättemycket men insats om personlig assistans är ..jag tror den dyraste av dem alla instanserna

som vi har. Så det gäller ju att vara väldigt noga när man kolla. För det är ju någon som förändrar personen liv på gott och ont om den inte får det. Men stressad blir man ju om man har något som är jätte brådskande eller om man har många saker. Det är det.

L= Har du någon gång ifrågasatt på att du fattat ett rätt beslut? Eller känt att jag skulle nog inte gett så och så många timmar i personlig assistans?

K= exempelvis personlig assistans så är vi hela arbetsgruppen så sitter vi och diskuterar och det gör vi om det är ärende där vi känner ...jaaa... hur tycker vi här eller så här. Men ibland händer det ju att man tycker att man har varit lite generös. Eller lite snål kan det ju vara med.

L= men ofta har ni någon att bolla med?

K= ja varje vecka har vi det. Plus att vi har ett bra kollegialt stöd.

L= Jag kan tänka att detta är ju en ganska stor kommun jag kan tänka att in mindre kommuner är det svårt när man kanske bara är en eller två handläggare?

K= ja jag vet inte om jag hade klarat av att jobba i en liten kommun

L= kan det vara svårt att tillämpa lagen?

K= jaaaa..... hur tänker du?

L= det kan ju vara att hitta rätt instanser så det blir bra just för den enskilde?

K= man... det kan vara svårt att hitta det som behövs. Man vill hjälpa en person...man ser att en person har jätte stora svårigheter och det finns igen insatser. Det kan vara väldigt komplexa problem. Så det kan vara svårt ibland?

L= Är det någon insats som är svårare än någon annan att tillämpa?

K= äää. För den enskilde eller när den ansöker om det.

L= ja när han söker är det någon insats som oftare får anslag än någon annan?

K= ja jag vet faktiskt inte vilken insats som vi får mest avslag på men assistans är det ju. Det ska ju det vara med det ska vara svårt. Det är perioder om vad folk ansöker om det kan vara att en har fått något och att jag nu är det den och den som har fått den instansen och sen kommer det ju fler. Jag pratar ju mest utifrån vuxen handläggare sidan. Ää... det är svårt hur de jobbar med barn.

L= Har du någon gång ställts inför en konflikt situation med den enskilde?

K= ja det har jag gjort.

L= Hur tar man sig ur en sådan konflikt för att kunna samarbeta i framtiden?

K= ibland går det ju inte. Man får helt enkelt bryta samarbetet. Man får kanske byta handläggare. Eller så försöker man får ju vara professionell hehehe. Jag har nog aldrig själv behövt säga tt jag nog inte vill fortsatt med någon person. Ifall det är... jag har varit med om

att en person har sagt att jag vill inte ha dig längre. Då är det tacksamt det kan ju vara så jag inte heller vill ha den här personen.

L= Men det kan förekomma konflikter hur kan det yttra sig? Att de bli aggressiva eller?

K= att de bli arg, hotfulla vi hade en incident häromdagen det var inte med mig eller så. Men det gick våldsamt till, då är det ju oftast ett avslags beslut. Ibland kan det vara innan de kommit till ansökan att du inte kommer få detta eller du har inte rätt ill detta. Eller om de säger jag vill ha detta och detta men vi kan inte hjälpa dig med detta vi har inga pengar att ge dig. Ofta är det en ekonomisk sak också. Så det kan hända att man hamnar i konflikt.

L= Har du någon gång tvekat på din roll som handläggare? Eller tänkt varför gör jag detta?

K= jo men jag har jobbat som chef också så då är det här inget hehehehe. Ja så det är väldigt bra här. Sen kan man väl in bland tänka vad håller jag på med egentligen man känner sig dum när man ex går in.... När man jobbar med assistans utredning... vet du hur det går till man sitter och räknar minuter, petar i detaljer.. hur länge är du på toaletten. Vilken hjälp behöver du på toaletten, hur ofta byter du ob eller binda eller vad det nu är det är alla såna här detaljer då kan man ju tänka vad håller jag på med....hihihi... såna saker, Tveka.

L= Vilka egenskaper anser du att det kan vara bra att ha när man bemöter en person med funktionshinder? Eller vad brukar du tänka på när du möter en person med funktionshinder?

K= ja vara tydlig saklig, prata tillpersonen se den i ögonen, vissa vill ju inte att man ska se den i ögonen det beror ju sig på vilket funktionshinder de har men jag jobbar inte med den grupper längre som har mest de problem. Kanske att man har med någon mer, man kan lämna skriftligt information också. Ja det är sällan... nu är det ju mest utvecklingsstörda jag pratar med....ja... men man får vara tydligt. Det är utvecklingsstörda men sen kan det vara en som är rullstolsburen och han behöver jag inte vara mer tydlig mot än jag behöver vara mot någon annan. Det är ju att se personen . Jag anser ju att man inte har ett funktionshinder utan att man har en funktionsnedsättning. Försöker att tänka så. Så det är att se personen utifrån den behoven. Då kommer det in vad är normalt vad är goda levnadsvillkor.

L= Är det ofta de har en anhörig med sig?

K= ja oftast. Är det. Det beror sig också på är det nya instanser så är det oftast det. Tycker jag.

L= Hur ska man agera under ett möte för att inte ”köra över” den andra parten?

K= för det första brukar jag fråga, vill du att jag....jag vill gärna prata med dig men känner du att det är jobbigt vill jag hellre prata med den andra personen eller hur vill ni att vi ska göra.

Så brukar jag försöka göra. Ibland kan de ha svårt att redogöra själva . det är ju en sak man kan göra. Sen ska man ju inte prata huvudet på någon varken det är någon med funktionshinder eller inte.

L= Hur ska man förbereda sig för att ett möte ska bli positivt för båda parterna?

K= hihi... man bör göra...hihihi... ha tid på sig innan mötet läsa igenom materialet som man har om personen . ta med sig material se till att man har papper och penna ta med visitkort eller ta med sig de här grejerna man har att lämna borchyrer ååå... Sånt.

L= brukar ni har mötarna här innan eller ni har ett annat rum till det?

K= det är olika, är jag är här är det att sätt upp upptagen skyten på dörren stänga av telefonen, såna grejer. Men vi sitter ju inte här om vi är många utan det är om det är en eller två. Man kan ju sitta tre också men jag vill inte sitta på min stol för få blir det de här över taget liksom. Så jag vill hellre sitta så här lite mer ledigt.

L= Hur hanterar du dina egna attityder värderingar vid ett möte?

K= ja, jag är ju inte infödd här så jag har lite enklare på det sättet. Men för de som är infödda är det ju svårare för.

L= jag man har ju alltid lite värderingar?

K= förutfattade meningar och så, är det ex någon som har sökt många gånger och man vet att se lite... man ,... vet att det här stämmer ju inte. Man kan ha sett personen på stan eller någon har sett de på stan men sen när man träffar den så är de väldigt dåliga. Och man kan inte använda det.

L= hur gör du då i en sån situation?

K= skaffa så mycket material från andra ställen som möjligt. Mycket handlar det om att assistans när det gäller såna saker. då är det ju läkare intyg, Adl bedömningar , arbetsterapeut massa sånt där men det kan ju vara andra insatser också. Man får ju kolla på vad kunde verkligen inte det här. Det kana vara kontakt person att de vill ha, jaha varför ska du ha det då. Jo för det är roligt att hitta på saker, jo men när ska den göra det då den är ju ute på det och det och det, redan. Man ska få det om man är socialt isolerad. Är han socialt isolerand nej. Jaha ledsagare då? Ja men klarar han sig inte att a sig ut då. Jo men det är jo alltid roligt att som sagt att göra något mer. Det är ju förutfattade meningar som du säger då. Man får tänka sig för. Då kan vi ju diskutera det är ju ett sätt att inte få en här synen på saker.

L= En person med funktionshinder kommer till en handläggare och är då i ett beroende förhållande till handläggaren. Här har handläggare en stor makt hur hanterar du detta? De kommer ju verkligen och vill ha en insats och du kan ju verkligen bestämma om de får den eller inte?

K= mmm... äää... Det är väl som vi pratade lite om innan det här med mötet. Äää...att försöka sitta här försöka prata ett enkelt språk. Inte komplicerade ord, få till ett avslappnat liksom avslappnad mötet. Vissa att man förstår och att man är intresserad av den enskilde. Att man inte sätter sig på höga stolar och inte är de här... även om man har lagar och förordningar regler och allt man ska förhålla sig till att man ändå sätter sig in i den enskildes situation så gott det går. Och inte bli för byråkratisk och säga att jag har det här och här. Det är det här jag har att förhålla mig till men att jag ska verkligen göra allt jag kan för att du ska få rätt insatser. Nä men att man gör så gott man kan. Men det händer att man gör fel. Vi går ju vidare för att test mål ibland. Ibland vill man ju att personen ska överklaga. Ibland uppmuntrar vi dem till att överklaga vi kan ju ställa oss frågan vad som är rätt.

L= Vad gör man om det är svårt att göra en bedömning? Ta reda på mer eller?

K= Inhämta så mycket material som man kan. Kanske träffar personen flera gånger. Pratar med mycket folk. Men ofta är det ju tjänste män, andra myndighets personer som sjukvård men det kan ju också vara personlig assistenter, anhöriga och den enskilde självklart. Man får ju också kolla vad domstolar ha tänkt och gå tillbaka till vad proppen har sagt.

L= Är ni ofta på hembesök också eller?

K= Ja ofta är vi på hembesök det är jag i alla fall. Eller ja det kanske är lika mycket hehehe.

L= Vad gör du om det inte alls går att göra en bedömning du har för lite helt enkelt?

K= Om det är så att jag inte får in något material att den enskilde inte medverka det kan ju vara att jag vill att du gör den ADL bedömning frö att jag ska kunna göra en bedömning...ja om vi säger personlig assistans då vill inte personen inte detta får personen avslag för att han inte kan samarbetena. Det går inte att göra. Vi måste ju samarbeta. Utifrån detta materialet går det inte att göra. Det är ju alltid det materialet man har som man utgår från sen är det ju min skyldighet att ta reda på så mycket som möjligt. Så...

L= är det något du vill tillägga annars tackar jag för mig?

K= nääää, det var så lite så, det var roligt.

L= men det är ett roligt jobb och du trivs och så?

K= Ja jag trivs skillnaden som jag tycker är då att det förhoppningsvis är en positiv utveckling för den enskilde det är något som blir bra man har livet framför sig okej... det kan vara olyckor och sånt men man hoppas att det man ger ska bli positivt. Medan barn och ungdoms avdelningar som jobbar mycket med LVU och sånt olika omhändertagande all sånt här där är man kanske inte välkommen. Här är man välkommen. En kollega som kommit från det säger att här är jag välkommen och inom äldreomsorgen är det liksom inom de sista åren. Till viss del har vi det med men inte på samma sätt.

L= Ni tar över dem när de är 18 eller 21 eller?

K= vi har den.... Har de en utveckligstörning eller funktionshinder så får vi dem redan vi redan från bb. Men det är inte för mig då.

L= sen när de har slutat skolan så då går det över på vuxen och då tar du över?

K= ja så men det finns ju den som inte fortsätter att gå gymnasiet utan vill jobba och då har vi daglig verksamhet. För den som omfattas av person krets 1 och 2 inte trean vilket är synd. Men då går det över till oss om vuxen insatserna kommer redan då.

L= hur kan den övergången gå till? När man byter handläggare kan det påverka personen?

K= ja det gör det ju. De kanske har haft ... eller familjen haft den handläggaren hela barnets liv. Och nu efter 20 år måste gå till någon annan det finns ju de som jobbat så länge. hihiih. Ibland finns det dem som har fått byta hur många gånger som helst det är ju inte att många stannar i 20 år det sker ju förändringar föräldraledighet, sjukskrivningar och så.

L= Är det något annat du vill säga?

K= Vet inte om jag sa det innan. Men vi är ju fyra som jobbar med vuxna men det är tre tjänster då alla jobbar ju inte heltid. Jag är ju jätte glad.... Att vara fler att man kan jobba med lite olika och att inte sitta själv.