

Förord

Våren 1997 bad regeringen mig att utreda frågor kring bemötande av personer med funktionshinder. Den här rapporten, som tar upp anställdas situation, är ett led i det arbetet. En tidigare rapport *Kontrollerad och ifrågasatt - intervjuer med personer med funktionshinder (SOU 1998:48)* beskriver bemötandet utifrån ett antal funktionshindrade personers upplevelser och i delbetänkandet *När åsikter blir handling (SOU 1998:16)* görs en kunskapsöversikt över forskningen om bemötande/attityder.

I den nu aktuella rapporten med titeln *Arbetsförhållanden och attityder - professionellas möten med personer med funktionshinder (SOU 1998:121)* svarar drygt 1000 nyckelpersoner inom socialtjänsten, försäkringskassan, hälso- och sjukvården och skolan på frågor om hur de upplever sina arbetsförhållanden och om sin allmänna inställning till de funktionshindrade personer som de kommer i kontakt med i sin yrkesutövning. Bakgrunden till rapporten är den kritik om dåligt bemötande som många personer med funktionshinder riktar mot just dessa personalgrupper. Syftet med undersökningen är att bättre kunna förstå vad som kan ligga bakom denna kritik och vad som kan göras för att förbättra situationen.

Såvitt jag vet är det här den första undersökning som syftar till att ge kunskap om i vilken mån personalens arbetssituation och attityder/inställning till personer med funktionshinder kan påverka bemötandet i den ena eller den andra riktningen. Svarsfrekvensen har varit mycket hög - totalt har 87,1% av de tillfrågade svarat - vilket jag tolkar som att frågorna känts angelägna och viktiga. Ett stort tack till alla er som hjälpt till att besvara enkäten. Utan er medverkan hade denna undersökning inte varit möjlig. Ni har på ett mycket generöst sätt låtit mig få del av era åsikter, funderingar och förslag och därmed bidragit till att föra arbetet med dessa viktiga frågor framåt.

Undersökningen har utförts vid Stiftelsen Samhällsvetenskapliga forskningsinstitutet i Uppsala (SAMU). Fil. dr. *Dimitris Michailakis* har varit projektledare, formulerat enkäten och skrivit rapporten. Fil. lic. *Lars Sundbom* har utfört den statistiska analysen och framställt tabeller och grafer. Undersökningen har planerats av Dimitris Michailakis och Lars Sundbom tillsammans. De ansvarar helt och hållet själva för innehållet och tolkningarna av undersökningsresultaten.

Enkäten kommer att följas upp i höst i en seminarierie där politiker och chefstjänstemän inom de undersökta verksamhetsområdena får ge sin syn och sina kommentarer till vad som kommit fram.

Stockholm i september 1998

Bengt Lindqvist
(särskild utredare)

FÖRORD	3
SAMMANFATTNING	7
SUMMARY	17
1 ATTITYDER OCH ARBETSFÖRHÅLLANDEN – UNDERSÖKNING OM BEMÖTANDE AV PERSONER MED FUNKTIONSHINDER	27
1.1 INLEDNING	27
1.2 MÄNNISKA - MEDBORGARE - STÖD- OCH SERVICETAGARE.....	29
1.3 METOD.....	30
1.4 URVAL	30
1.5 ENKÄTKONSTRUKTION.....	32
1.6 UNDERSÖKNINGENS GENOMFÖRANDE.....	33
2 BESKRIVNING AV POPULATIONEN ENLIGT BAKGRUNDSDATA	35
2.1 INLEDNING	35
2.2 NUVARANDE BEFATTNING.....	35
2.3 ARBETSLEDANDE FUNKTION.....	36
2.4 ANSTÄLLNINGSTID.....	36
2.5 ÅLDER OCH KÖN.....	37
2.6 UTBILDNING.....	39
3 ARBETSFÖRHÅLLANDEN	41
3.1 INLEDNING	41
3.2 OM VERKSAMHETSMÅL, HANDLINGSUTRYMME OCH KOMPETENSUTVECKLING	42
3.2.1 Sambandsanalyser av stöd till personalen och andra variabler	43
3.2.2 Sambandsanalyser av att ta tillvara personalens idéer och förslag och andra variabler	47
3.3 OM ORGANISATIONSFÖRÄNDRINGAR OCH DERAS INVERKAN PÅ BEMÖTANDET.....	48
3.4 OM UTÖKADE ARBETSUPPGIFTER OCH DERAS INVERKAN PÅ BEMÖTANDET.....	49
3.5 OM PERSONALNEDDRAGNINGAR OCH DERAS INVERKAN PÅ BEMÖTANDET.....	51
3.6 OM UPPLEVELSEN AV ARBETSSITUATIONEN.....	53
3.6.1 Tre arbetsförhållandeindex baserade på fråga 10	60
3.6.2 Sambandsanalyser av osäkerhet om man utför arbetsuppgifterna rätt och andra variabler	62
3.7 OM UPPLEVELSEN AV LEDNINGENS ROLL.....	64
3.7.1 Index för att analysera samband mellan ledningsfunktioner (fråga 11) och arbetstillfredsställelse (fråga 10).....	66
3.8 OM UPPLEVELSEN AV PRESS I ARBETET.....	68
4 FUNKTIONSHINDER OCH KONTAKTER MED FUNKTIONSHINDRADE PERSONER.....	73
4.1 INLEDNING	73
4.2 KONTAKTER MED PERSONER MED FUNKTIONSHINDER.....	73
4.3 UPPLEVELSEN AV PERSONER MED FUNKTIONSHINDER OCH DERAS ANHÖRIGA.....	75
4.4 NEGATIVA ATTITYDER- FINNS DOM?.....	79
4.5 SATSAR VI TILLRÄCKLIGT PÅ PERSONER MED FUNKTIONSHINDER?	81
4.6 VARFÖR ÄR PERSONER MED FUNKTIONSHINDER MISSNÖJDA MED DET BEMÖTANDE DE FÅR?	82
4.7 VARFÖR KLAGAR PERSONER MED FUNKTIONSHINDER?	91
4.8 VARFÖR KLAGAR DE ANHÖRIGA?	96
4.9 ÄR DET SKILLNAD VEM SOM KLAGAR?	101
4.9.1 Analys av samband mellan klagomål och andra variabler	103
4.10 VAD LIGGER BAKOM OSÄKERHETSKÄNSLOR I KONTAKTEN MED PERSONER MED FUNKTIONSHINDER?	104
4.10.1 Tre index om personalens osäkerhetskänslor inför funktionshindrade klienter/patienter/elever ...	106
4.11 OM MORALISKA DILEMMAN.....	108
4.12 OM GRUNDLÄGGANDE INSTÄLLNING TILL PERSONER MED FUNKTIONSHINDER.....	109
4.13 ATT "FALLA MELLAN STOLARNA"	113
4.13.1 Personalens förslag till lösningar.....	114
4.14 VAD ÄR SÄRSKILT SVÅRT I ARBETET PÅ DET HÄR OMRÅDET?	114

4.15 ÖVRIGA SYNPUNKTER	115
5 SÄRSKILDA FRÅGOR	117
5.1 INLEDNING	117
5.2 OM BEHOVET AV FÖRÄNDRINGAR I SKOLAN.....	117
5.3 OM RESURSER.....	118
5.4 OM INSTÄLLNINGEN TILL ATT HA ELEVER MED FUNKTIONSHINDER I KLASSEN.....	119
5.5 OM BEHOVET AV KUNSKAP M.M.....	120
6 SLUTORD	123
7 LITTERATURREFERENSER.....	129
BILAGOR	
1 REDOVISNING AV SVAR PÅ FRÅGA23	133
2 REDOVISNING AV SVAR PÅ FRÅGA24	143
3 REDOVISNING AV SVAR PÅ FRÅGA25	151
4 PERSONALKATEGORIER SOM HAR INGÅTT I UNDERSÖKNINGEN.....	155
5 TABELLER BASERADE PÅ ENKÄTSVAREN.....	159
6 ENKÄTFORMULÄR.....	191

Sammanfattning

Inledning

Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder (S 1997:04) gav i november 1997 Stiftelsen Samhällsvetenskapliga forskningsinstitutet i Uppsala i uppdrag att undersöka om och på vilket sätt arbetsförhållanden respektive de anställdas grundinställning påverkar mötet med personer med funktionshinder.

Bakgrunden till uppdraget var att personer med funktionshinder i olika sammanhang vittnat om att de i allt högre utsträckning kände sig dåligt bemötta när de sökte stöd och hjälp från myndigheter och andra offentliga organ.

För att få ytterligare kunskap om vad som kunde ligga bakom upplevelserna av dåligt bemötande ville utredningen ställa ett antal frågor till de nyckelpersoner inom socialtjänsten, försäkringskassan, hälso- och sjukvården och skolan som i sitt dagliga arbete hanterar olika stöd- och hjälpinsatser riktade till personer med funktionshinder. Frågorna har formulerats så att de ska kunna relateras till funktionshindrade personers upplevelser av bemötandet så som de förmedlats till utredningen.

Det är också viktigt att hålla i minnet att även andra områden inom den offentliga sektorn än dem som ingår i denna undersökning utsätts för kritik för bristande förståelse för medborgarnas behov och för att inte lyssna på den enskilde. Denna undersökning omfattar emellertid endast ett urval av den personal som i sin tjänsteutövning kommer i kontakt med personer med funktionshinder.

Redogörelse av undersökningens resultat

Undersökningen har genomförts som en postal enkät till personal som i sitt arbete kommer i kontakt med personer med funktionshinder. Det gäller personal inom fyra sektorer: försäkringskassan, socialtjänsten, vården och skolan. När det gäller försäkringskassan har enkäten riktats till ett slumpmässigt urval av 300 individer som är representativa för de handläggare som hanterar handikappfrågor inom försäkringskassans område. När det gäller de övriga tre sektorerna har enkäten gått ut till personalurval inom tre län: Dalarnas län, Uppsala län och Hallands län. Inom varje län och sektor har ca 100 personer ingått i urvalet. Sammantaget omfattar undersökningen således omkring 300 personer inom varje sektor. Det totala urvalet omfattar därmed 1230 individer, utvalda så att de skall vara representativa för vissa personalkategorier i riket eller i de tre utvalda länen. Enkätundersökningen genomfördes under perioden februari till april 1998. Svarsfrekvensen var hög. Totalt 1071 (87,1%) av de 1230 utskickade enkäterna besvarades.

Enkäten innehåller 29 frågor, varav många innehåller flera delfrågor, grupperade i fyra avsnitt. Inledningsvis finns ett kortare bakgrundsavsnitt med frågor om undersökningsspersonernas kön, ålder, utbildning, befattning etc. Därefter följer ett avsnitt som innehåller frågor om arbetsförhållanden, med fokus på aspekter av relevans för bemötandeproblematiken. Ett tredje avsnitt följer därpå, innehållande frågor om kontakter med funktionshindrade personer och om den bild man har av funktionshindrade personers situation och förhållande till myndigheter m.m. Slutligen finns ett avsnitt, som enbart riktar sig till personal inom skolsektorn, med frågor om förhållanden av betydelse för funktionshindrade elevers situation. I huvudsak består enkäten av frågor med fasta svarsalternativ. Men den

innehåller även några öppna frågor där undersökningspersonerna fritt kunnat formulera sina svar. Dessa öppna svar redovisas och kommenteras, där så har ansetts befogat, i huvudframställningen, men ges en mer fyllig redovisning i bilagedelen.

Av svaren på frågorna i bakgrundsavsnittet framgår följande om de som besvarat enkäten: De fyra olika sektorerna är mer eller mindre homogena vad gäller olika personalkategorier som finns representerade i undersökningen. Inom skolan är det nästan bara rektorer/biträdande rektorer som ingår i undersökningen, vilket sammanhänger med att vi av resursskäl nödgades avgränsa undersökningspopulationen inom denna sektor till att gälla skolledare. Inom försäkringskassan är det också en relativ homogen personalkategori som ingår. De är i princip alla handläggare av ärenden som gäller personer med funktionshinder, med befattningar som försäkringshandläggare, försäkringskassesekreterare, handläggare av ansökningsärenden/handikappstöd/vårdbidrag, rehabiliteringsutredare, rehabiliteringshandläggare, utredare av vårdbidrag etc. När det gäller socialtjänsten är sammansättningen mindre homogen, och många olika personalkategorier finns i urvalet. De mest vanligt förekommande är biståndshandläggare, enhetschefer, föreståndare i gruppbo- städer, LSS-handläggare, områdeschefer/arbetsledare. När det gäller hälso- och sjukvården har undersökningen riktat sig till i princip alla yrkeskategorier inom habilitering- och rehabiliteringsverksamheten, vilket innebär att det liksom inom socialtjänsten finns en stor yrkesmässig variation. Vanligast förekommande är arbetsterapeuter, fritidskonsulenter, hjälpmedelskonsulenter, kuratorer, sjukgymnaster, logopedier, psykologer. (I det följande används för enkelhetens skull ordet vården för att beteckna dessa personalkategorier.)

För personalen inom försäkringskassan gäller att nästan samtliga inte har någon arbetsledande funktion, medan det motsatta förhållandet gäller för personalen inom skolan. För socialtjänsten gäller att två av tre undersökningspersoner har någon arbetsledande funktion. Av vårdpersonalen i undersökningen har slutligen ungefär var sjätte en arbetsledande funktion.

När det gäller frågan hur länge personalen har arbetat i nuvarande befattning finns skillnaden mellan de olika sektorerna. Gemensamt för alla sektorer är dock att det är ganska ovanligt att personalens tid i nuvarande befattning är mindre än ett år. Nästan halva gruppen inom försäkringskassan har arbetat mer än tio år på nuvarande befattning. I de andra sektorerna är motsvarande andel betydligt lägre. Men för alla sektorer gäller att merparten av undersökningspersonerna arbetat minst fem år i nuvarande befattning.

Förhållandevis få i undersökningen tillhör de yngre åldersklasserna. Omkring 35% inom socialtjänsten och vården, 46% inom försäkringskassan och hela 56% inom skolan är 50 år och äldre.

Det är vanligt inom vårdirken och i den sociala sektorn att den övervägande delen av personalen är kvinnor. Den kvinnliga dominansen bland personalen är i det närmast total; endast ca 15% inom försäkringskassan, socialtjänst och vården är män. Männerna är i majoritet inom skolan vilket har sin förklaring med tanke på att frågorna har riktats till skollera. Fördelningen mellan könen inom skolan är dock ganska jämn. Det är intressant att notera att inom försäkringskassan och sjukvården - där kvinnodominansen är som störst - är andelen personer med arbetsledande funktion som lägst. För försäkringskassan kan detta förklaras av att enkäten tillställdes endast kassornas handläggare. Det finns ett samband i undersökningen mellan arbetsledande befattning och kön som indikerar att kvinnor har arbetsledande befattning i mindre utsträckning än män.

Personalens utbildningsbakgrund varierar naturligt nog mellan de olika sektorerna. Det är inom försäkringskassan som andelen med grundskoleutbildning eller motsvarande är störst. Andelen med högskoleutbildning är störst inom skolan, åtföljd av socialtjänsten och därefter vården. Den stora skillnaden när det gäller utbildningsbakgrund går mellan försäkringskassan, där andelen med högskole-/universitetsutbildning är mindre än 30%, och de övriga sektorerna där andelen varierar från knappt 80% till mer än 90%. Man måste emellertid komma ihåg att frågorna gällde vilken formell bakgrund respondenterna hade. Inom samtliga sektorer – och kanske framförallt inom försäkringskassan – pågår en omfattande intern utbildning av personalen. Resultaten måste därför bedömas mot den bakgrunden.

Arbetsförhållanden

Om verksamhetsmål, handlingsutrymme och kompetensutveckling

Av undersökningspersonerna är det en försumbar andel som inte alls säger sig känna till de verksamhetsmål som gäller. Dock finns inom vårdsektorn och inom socialtjänsten en mindre grupp, ca 8% av undersökningspersonerna, som endast till en viss del säger sig känna till verksamhetsmålen. Frågan är om förankringen av verksamhetsmålen inom dessa sektorer är sämre inom dessa områden än inom försäkringskassan och skolan, eller om detta beror på andra orsaker. En sambandsanalys indikerar att kunskap om verksamhetsmålen är högre bland anställda med arbetsledande befattning än bland dem med underställda befattningar. Det finns också ett samband med en variabel som mäter personalens möjligheter att påverka sitt eget arbete, som indikerar att kännedom om verksamhetsmålen är förenat med möjligheter att påverka.

Andelen som bara till viss del eller inte alls instämmer i påståendet att de får det stöd som de behöver för att nå uppsatta mål, varierar från ca 20% inom skolan upp till närmare 60% inom försäkringskassan. Det är således ganska många som bara till viss del eller inte alls vill hålla med om att de får det stöd som de behöver. För att belysa innebörden av personalens upplevelse av bristande stöd har också ett antal sambandsanalyser gjorts som tyder på att upplevelsen av bristande stöd sammanhänger med att ledningen inte ställer tydliga krav på sina medarbetare, att den inte finns tillgänglig vid behov och att den inte kan styra verksamheten på ett bra sätt.

När det gäller behovet av kompetensutveckling är det flera som menar att behovet idag enbart delvis är tillgodosett. Av svaren framgår att det är en majoritet av de tillfrågade inom skolan och vården som anser att de erbjuds bra möjligheter till kompetensutveckling. Det är mindre än 30% inom skolan och knappt 40% inom vården som bara instämmer till viss del, eller inte alls, i att de erbjuds bra möjligheter till kompetensutveckling, dvs som upplever brister vad gäller möjligheter till kompetensutveckling. Samma uppfattning har drygt hälften av försäkringskassans och ca. 60% av socialtjänstens personal.

Andelen som inte alls, eller bara till viss del, anser att de ges stora möjligheter att påverka sitt eget arbete är högst inom försäkringskassan och lägst inom skolan. Att relativt sett många inom försäkringskassan upplever att så är fallet tror vi har att göra med att deras arbete är starkt reglerat, och med att andelen med arbetsledande befattning är lägst bland dem.

När det gäller den egna organisationens intresse att ta tillvara personalens idéer och förslag är svarsmönstret likartat det som gäller beträffande möjligheterna att påverka det egna arbetet, dvs andelen som upplever brister härvidlag är störst inom försäkringskassan och minst inom skolan. Ca 60% av försäkringskassans personal instämmer inte alls, eller bara till viss del, i att det finns stort intresse att tillvarata deras idéer och förslag inom den egna organisationen. Motsvarande andelar inom de andra sektorerna är 47% inom socialtjänsten, 32% inom vården och 6% inom skolan. En analys visar att det finns ett samband mellan intresse för personalens idéer och förslag å ena sidan och bra kunskaper, bra stöd, och bra styrning från den närmaste ledningen å andra sidan.

Om organisationsförändringar och deras inverkan på bemötande

Ett stort antal av dem som svarat, oavsett sektor, anger att de fått förändrade arbetsuppgifter under de senaste fem åren. Störst har förändringarna varit inom försäkringskassan (84%) och inom socialtjänsten och skolan (ca 80%), medan relativt sett färre inom vårdsektorn anger att deras arbetsuppgifter har förändrats (65%). Av dem som fått förändrade arbetsuppgifter under de senaste fem åren är det få som upplever att detta har påverkat de-

ras bemötande av personer med funktionshinder i negativ riktning. Drygt hälften av handläggarna inom försäkringskassan och drygt 40% inom socialtjänsten och vården upplever istället att förändringarna har inverkat positivt på deras kontakter med funktionshindrade klienter/patienter. Inom skolan är motsvarande andel 29%. Majoriteten av rektorerna anger att förändringar inte har haft någon inverkan alls på bemötandet av elever med funktionshinder.

Vi ville också veta om arbetsuppgifterna hade utökats under de senaste fem åren. Beroende på sektor är det mellan 70-90% av personalen som uppger att de har fått utökade arbetsuppgifter under de senaste 5 åren. Andelen är högst inom skolan och försäkringskassan. Inom vårdsektorn säger sig 27% inte ha fått utökade arbetsuppgifter. Inom socialtjänsten gäller att de personer som *inte har* arbetsledande befattning *inte* fått utökade arbetsuppgifter i lika stor utsträckning som de med arbetsledande befattning. En sambandsanalys visar också att utökade arbetsuppgifter är förenad med upplevelse av press i arbetet. För de allra flesta gäller att de utökade arbetsuppgifterna inte tycks ha påverkat bemötandet av personer med funktionshinder i negativ riktning. En negativ påverkan rapporteras i störst utsträckning från socialtjänstens personal där en femtedel anger att utökade arbetsuppgifter påverkat deras bemötande i negativ riktning.

Personalneddragningar har enligt respondenternas svar haft större negativ inverkan på bemötandet av personer med funktionshinder. Inom försäkringskassan uppger 95% att det har skett personalneddragningar under de senaste fem åren, därefter följer skolan med 74% och socialtjänsten med 49%. En betydligt mindre andel, 19%, inom vårdsektorn anger att personalneddragningar har skett. En förklaring till detta kan vara att habiliterings och rehabiliterings områdena undgått personalminskningar i högre utsträckning än andra områden inom hälso- och sjukvården. Omkring en tredjedel av dem som haft personalneddragningar inom försäkringskassan, socialtjänsten och vården uppger att dessa har inverkat negativt på bemötandet av personer med funktionshinder. Men det är bara 14% av rektorerna som bekräftar att personalneddragningar har inverkat negativt i detta avseende. Det är bara en liten minoritet som säger att personalneddragningar har inverkat positivt på deras bemötande. Majoriteten menar att neddragningarna varken inverkat positivt eller negativt på deras bemötande.

Upplevelsen av arbetssituationen

När det gäller arbetssituationen har undersökts i vilken utsträckning man upplever arbetstillfredsställelse, i vilken utsträckning arbetet upplevs vara belastande och i vilken utsträckning man upplever sig ha den kompetens som behövs för att klara arbetet.

När det gäller den sistnämnda aspekten, *kompetensfaktorn*, visar det sig att den överväldigande majoriteten inom alla sektorer upplever sig ha både tillräckliga kunskaper och tillräcklig information för att klara arbetet. Merparten upplever inte heller i någon större utsträckning att de känner osäkerhet beträffande huruvida de utför sina arbetsuppgifter rätt. Dock uppger ändå 12-13% inom vården och försäkringskassan, 20% inom socialtjänsten och 24% inom skolan att de i mycket hög eller ganska hög utsträckning upplever osäkerhet om detta. För att försöka utröna vad denna osäkerhet grundar sig på har ett antal sambandsanalyser gjorts. Resultaten tyder på att upplevelsen av osäkerhet om man utför arbetsuppgifterna rätt sammanhänger med dåligt förankrade verksamhetsmål, otydliga krav från närmaste chef, ständiga ändringar av regelsystemet, nya arbetsuppgifter som tillkommer, avsaknad av kompetensutveckling, otydliga regler och press på grund av att inte kunna tillmötesgå krav från klienter.

När det gäller *arbetstillfredsställelsesfaktorn* är variationerna mellan de olika sektorerna ganska små, och andelen som kan sägas ha en dålig arbetssituation i detta är låg inom alla sektorer. En av de enkätfrågor som hör hemma här handlar om huruvida man får ta eget ansvar i sitt arbete. Här avger man överlag positiva svar. Det är bara ett par procent som upple-

ver att man inte får ta eget ansvar. Detta resultat svarar inte riktigt emot de svarsfördelningar som föreligger beträffande personalens möjlighet att påverka sitt eget arbete och beträffande organisationens intresse att tillvarata personalens idéer och förslag. Det verkar som om personalen å ena sidan i stor utsträckning ges ansvar för det egna arbetet men å andra sidan i mindre utsträckning ges möjlighet att påverka sitt eget arbete och framföra idéer och förslag inom organisationen.

När det gäller *belastningsfaktorn* upplever många att de handlägger/åtgärdar för många frågor, att arbetet ställer för höga krav på uppmärksamhet och ansvar, att de möter stora förväntningar och krav från andra, att arbetet är psykiskt påfrestande. När det gäller psykisk påfrestning svarar mellan 70% och 95% att man i hög eller ganska hög utsträckning upplever arbetet som psykiskt påfrestande. Den högsta andelen (95%) gäller för skolan, där närmare hälften uppger att arbetet i mycket hög utsträckning upplevs som psykiskt påfrestande.

Upplevelse av ledningens roll

Nästan hälften inom socialtjänsten och vårdsektorn anser att ledningen inte ställer tydliga krav på sina medarbetare. Inom försäkringskassan är det 32% som bedömer att närmaste chefen inte gör det. Även inom skolan, där skolledare uttalar sig om sina närmaste chefer, är andelen stor, 24%.

Det är också relativt många som uppfattar att de inte får stöd från ledningen i tillräcklig utsträckning. Av de tillfrågade inom försäkringskassan anser t.ex. 45% att närmaste chef inte finns tillgänglig när man behöver råd och stöd.

Cirka en tredjedel av personalen inom försäkringskassan, socialtjänsten och skolan, och omkring hälften av personalen inom socialtjänsten anser att ledningen inte driver nödvändigt förändringsarbete. Även vad gäller frågan om chefen visar förståelse för ens arbetssituation är det relativt många som ger en negativ bild. Mest kritisk på den punkten är personalen inom försäkringskassan där en tredjedel av personalen anser att cheferna inte visar förståelse.

Chefens möjlighet att kunna ge återkoppling belyses med frågan om huruvida chefen bedöms ha tillräckliga kunskaper om arbetsområdet. Inom försäkringskassan visar sig två av tre anställda ha ett ganska klent förtroende för chefens kunskaper och inom socialtjänsten gäller samma sak för drygt hälften av personalen. Inom vården och försäkringskassan är det betydligt färre som inte anser att ens närmaste chef har tillräckliga kunskaper inom arbetsområdet (33% resp 27%). Personalen inom vården och skolan, över 65% inom dessa sektorer, anser att ledningen har tillräckliga kunskaper. Både när det gäller chefens handlingskraft (ställer tydliga krav på sina medarbetare/driver nödvändigt förändringsarbete) och dennes kunskaper finns det skillnader mellan sektorerna, men vi anser att den samlade bilden utgör allvarlig kritik mot ledningen och dess kompetens.

Sambandsanalyser som utförts tyder också på att den närmaste chefens förmåga att stödja och leda har stor betydelse för upplevelse av tillfredsställelse i arbetet: det finns ett mycket starkt samband mellan arbetstillfredsställelse och stöd från den närmaste arbetsledningen (dvs att chefen finns tillgänglig, visar förståelse, har tillräckliga kunskaper). Likaså finns ett tydligt samband som innebär att arbetstillfredsställelsen är större bland dem som har chefer som ställer tydliga krav och driver nödvändigt förändringsarbete.

Upplevelsen av press i arbetet

Andelen som upplever stor press i arbetet p.g.a. ständigt återkommande förändringar i regelsystemen varierar och är lägst inom vården och högst inom försäkringskassan. Inom försäkringskassan är det snarare regel än undantag att man upplever sådan press. Även

bland skolledarna är detta mycket vanligt förekommande. En annan vanligt förekommande orsak till att man upplever stor press i arbetet är nya arbetsuppgifter som tillkommer. Detta problem är vanligast inom skolan, där fyra av fem svarspersoner anger detta, och minst vanligt förekommande inom vården, där det gäller för omkring hälften av dem som har svarat.

Stor press i arbetet p.g.a. att reglerna är otydliga upplever hälften av personalen inom socialtjänsten och två tredjedelar av personalen inom försäkringskassan. Lite mindre vanligt är det att man upplever stor press i arbetet på grund av att vara tvungen att avslå klienters ansökan eller inte kunna tillmötesgå önskemål från patienter/elever/föräldrar. Det gäller för omkring hälften av skolledarna och för två av fem inom försäkringskassan. I minst utsträckning är detta en orsak till press inom socialtjänsten.

Andelen som upplever stor press i arbetet p.g.a. avsaknad av kompetensutveckling varierar från omkring 25% inom vården och skolan upp till omkring 40% inom socialtjänsten, medan otrygga arbetsförhållanden är en mindre vanligt förekommande orsak till att man upplever stor press i arbetet.

Kontakter med, och attityder till funktionshindrade personer

I denna del har vi ställt frågor som rör kommunikationen mellan personalen och personer med funktionshinder och deras anhöriga. I de sektorer som vi undersöker är kommunikation och kontakter en kärnfråga, som får effekter både för möjligheterna att utföra arbetet, på den egna arbetstillfredsställelsen och inte minst på klienten, patienten eller eleven.

Den personal som undersökningen omfattar har i stor utsträckning täta kontakter med funktionshindrade personer. Inom försäkringskassan är det fyra av fem som har dagliga kontakter i någon form, inom vården är det tre av fem och inom socialtjänsten två av tre. Inom skolan är det mindre vanligt förekommande med täta kontakter, dock gäller att mer än hälften av skolpersonalen har kontakter med funktionshindrade personer minst en gång i veckan. Att inte större andel av skolpersonalen har täta kontakter skall ses mot bakgrund av att undersökningen i princip bara omfattar rektorskategorin.

Undersökningen visar att personalen, oberoende av inom vilket område den verkar, upplever att funktionshindrade personer och deras anhöriga under senare år blivit mer insatta och bättre på att tala för sig samtidigt som de också blivit mer krävande. Meningarna är däremot delade om huruvida de blivit mer förstående eller mer otåliga. Av tradition har det funnits en bild av att personer med funktionshinder är medborgare som inte reser särskilt stora krav, som nöjer sig med de beslut som fattas och som sällan kommer med kritik och invändningar. Detta har tolkats av framförallt forskare som ett uttryck för att funktionshindrade personer skulle ha skuldanslor över att ligga samhället till last, känna sig isolerade, tacksamma och beroende. Den bild av funktionshindrade personer, som framträder hos de personalgrupper vi undersökt, går delvis stick i stäv mot en sådan traditionell bild. De anställda förefaller inte se framför sig hjälplösa, undergivna och tacksamma personer, utan personer som är kompetenta, självmedvetna och kravställande.

Undersökningen visar också att upplevelsen av funktionshindrade personer som mer otåliga och krävande under senare år tenderar att sammanhålla med om personalen har arbeten som upplevs vara belastande eller som ger upphov till stor press därför att arbetsförhållandena upplevs otrygga eller därför att man inte kan tillmötesgå önskemålen från patienter/klienter/elever.

Mellan 15% och 27% av personalen inom de olika sektorerna anser att samhällets satsningar på personer med funktionshinder är tillräckliga. Den högsta andelen gäller för försäkringskassan och den lägsta för personalen inom vården och skolan. Man kan naturligtvis spekulera över om detta skulle tyda på negativa attityder från vissa anställdas sida gentemot personer med funktionshinder, eller om det kan ligga andra orsaker bakom svaren. Att så många av försäkringskassornas personal svarat att samhällets resurser är tillräckliga på det

här området kan möjligen enligt vår uppfattning förklaras av att den s.k. assistensreformen, som infördes 1994, gett många funktionshindrade personer möjlighet till ett självständigare liv än tidigare. Med tanke på de signaler vi fått om bristande resurser och otillfredsställda behov finns det emellertid skäl att fundera över vad som kan ligga bakom svaren på den här frågan. (SOU 1998:48)

Personalen tillfrågades i undersökningen också direkt om de tror att personer med funktionshinder och deras anhöriga ofta möter negativa attityder när de kommer i kontakt med vården, skolan, försäkringskassan eller socialtjänsten. Vårdpersonalen i undersökningen tror i relativt stor utsträckning att så är fallet, både vad gäller kontakter med den egna sektorn (det tror 25% av vårdpersonalen) och kontakter med övriga sektorer (28%- 38%). En mindre pessimistisk bild därvidlag har undersökningspersonerna inom socialtjänsten, av vilka dock relativt många (36%) tror att negativa attityder förekommer inom hälso- och sjukvården. Bland undersökningspersonerna inom försäkringskassan, och i än högre grad bland dem inom skolan, är det mindre vanligt att man tror på förekomsten av negativa attityder gentemot funktionshindrade personer.

En annan fråga gäller vad man tror är vanliga förklaringar till att personer med funktionshinder känner missnöje över det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. De orsaker som stora andelar av personalgrupperna pekar ut som vanliga skäl till missnöje är framförallt sådana som har att göra med ramarna för de olika offentliga verksamheterna: Att man har brist på tid för varje enskild person med funktionshinder (anges som vanlig orsak av hälften av personalen inom socialtjänsten och skolan och två tredjedelar av personalen inom vården). Att det råder brist på personal (pekas ut som vanlig orsak av hälften av vård- och skolpersonalen och av drygt 40% av personalen inom försäkringskassan). Att det finns bristande ekonomiska resurser i den egna organisationen (vanlig orsak enligt mer än hälften av skolpersonalen, enligt 46% av vårdpersonalen och 40% av personalen inom socialtjänsten). Att lagar och annat regelverk är otydligt formulerade (bedöms vara vanlig orsak av drygt hälften av personalen inom försäkringskassan och av mer än en tredjedel av personalen inom socialtjänsten och vården). Att personalen inte har fått nödvändig kompetensutveckling (vanlig orsak enligt närmare hälften av vårdpersonalen, och enligt ungefär en tredjedel av personalen inom socialtjänsten och skolan).

Förklaringar som är mer knutna till personalens attityder och inställningar är det färre som pekar ut som troliga vanliga orsaker till missnöje. Inom vården och socialtjänsten är det dock 26% respektive 16% som tror att personalens attityder är en vanlig orsak, och 21% respektive 18% som tror att avsaknad av lika-rättighets-tänkande är en vanlig orsak till funktionshindrade personers missnöje.

Förklaringar som knyts till de funktionshindrade personerna själva, upplevs av personalen i allmänhet inte vara vanliga orsaker. Inom försäkringskassan tror dock nära en av fem att orealistiska förväntningar från de funktionshindrade personernas sida är en vanlig orsak till dåligt bemötande. Bara några få procent inom de olika grupperna tror att de funktionshindrade personernas eget uppträdande är en vanlig orsak, men två tredjedelar eller fler tror att detta i vissa fall kan vara en orsak.

Av personalen inom försäkringskassan uppger något mindre än hälften att det händer att personer med funktionshinder klagar på deras bemötande. Ungefär en tredjedel uppger att det händer att anhöriga till personer med funktionshinder klagar. Av socialtjänstens personal är det färre, drygt en fjärdedel som fått klagomål från funktionshindrade personer, men i stället är det flera, drygt 40% som fått klagomål från anhöriga. Även inom vårdsektorn och bland skolledarna gäller att man i större utsträckning fått klagomål från anhöriga (29% respektive 19%) än från funktionshindrade personer (15% respektive 7%). Inom samtliga sektorer gäller att det är mycket få som uppger att de ofta får klagomål; de som uppger att de fått klagomål säger att det är fråga om något som händer sällan.

Inom försäkringskassan säger omkring tre av fyra av dem som uppgett att de fått klagomål, att de klagomål som förekommer i flertalet fall gäller sådant man inte själv kan bestämma över. Detta gäller både klagomålen från funktionshindrade personer och klagomålen från anhöriga. Inom socialtjänsten uppger ungefär hälften av personalen att

flertalet klagomål, vare sig de kommer från funktionshindrade personer eller från anhöriga, gäller sådant som ligger utanför det egna ansvarsområdet. Av den vårdpersonal som fått klagomål är det nästan en lika stor andel (47%) som menar att klagomålen från funktionshindrade personer i allmänhet gäller saker som man inte själv kan bestämma över, medan det är något färre (40%) som menar att klagomålen från anhöriga gäller sådant som faller utanför det egna ansvarsområdet. Motsvarande andelar bland skolledarna är 60% vad gäller klagomålen från funktionshindrade personer, och 40% vad gäller klagomålen från anhöriga.

Vad handlar då klagomålen om? När det gäller klagomål från funktionshindrade personer uppger en mycket stor del av personalen inom försäkringskassan (86% av dem som fått klagomål) att man fått klagomål på långa handläggningstider. Man har också i stor utsträckning fått klagomål om otillräckligt stöd (67%), uteblivet stöd (48%) och klagomål över att klienten inte blivit bedömd med hänsyn till dennes individuella behov (41%). Inom socialtjänsten har också många (66% av dem som fått klagomål från personer med funktionshinder) fått klagomål om otillräckligt stöd, om långa handläggningstider (46%) och om att man ej blivit bedömd med hänsyn till de egna behoven (38%). Inom vården har många (74% av dem som fått klagomål från personer med funktionshinder) fått klagomål på långa handläggningstider och på otillräckligt stöd (50%). Inom skolan slutligen, är det många (74% av dem som fått klagomål från funktionshindrade personer) som framför allt fått klagomål om otillräckligt stöd.

När det gäller anhörigas klagomål är mönstret likartat, men vissa skillnader finns: Dels gäller att det inte tycks komma klagomål från anhöriga angående långa handläggningstider. Dels är det, framför allt inom socialtjänsten och vården, men i viss mån också inom skolan, relativt sett vanligare att klagomålen från anhöriga gäller brist på information.

Förekomsten av klagomål från funktionshindrade personer och/eller från anhöriga, samvarierar med tillfredsställelse, belastning och kompetens i arbetet på så sätt att klagomål förekommer i större utsträckning bland dem med låg arbetstillfredsställelse (sambandet gäller för försäkringskassan och vården), hög belastning och att personalen inte fått nödvändig kompetensutveckling (sambandet gäller för socialtjänsten och vården). Förekomsten av klagomål tenderar också att vara större bland dem som upplever att personer med funktionshinder blivit mer otåliga och krävande under senare år.

Personalen tillfrågades i enkäten om vad de tror är orsakerna till att människor får osäkerhets känslor när de träffar personer med funktionshinder. Av de tänkbara förklaringar som man tog ställning till, bedömdes framför allt ovana vid kontakter med funktionshindrade personer ligga bakom osäkerhets känslor. Betydligt färre pekade ut orsaker som har att göra med rädsla för att såra den funktionshindrade personen, eller med att man uppväcker personliga känslor om sin egen sårbarhet eller hjälplöshet.

Svaren på frågan om hur ofta man upplever sig hamna i moraliska dilemman i sitt arbete i samband med beslut som gäller personer med funktionshinder, visar att andelen som anger att de aldrig hamnar i moraliska dilemman lägst inom socialtjänsten (6%) och högst bland skolledare (29%). Att man ofta, eller ganska ofta, hamnar i moraliska dilemman är vanligast inom socialtjänsten och vården, där detta gäller för drygt en fjärdedel respektive knappt en fjärdedel av personalen.

Förekomsten av moraliska dilemma-situationer samvarierar med belastning i arbetet och upplevelse stor press i arbetet p.g.a. att man ej kan tillgodose önskemålen från klienter/patienter/elever, på så sätt att situationer av denna typ mer ofta förekommer bland dem med hård arbetsbelastning och bland dem som upplever stor press.

För att belysa förekomsten av negativa värderingar och attityder fick undersökningspersonerna ta ställning till några påståenden som handlar om funktionshindrade personers rättigheter och ställning i samhället.

Ett påstående lyder: "Personer med funktionshinder har lika rätt till utbildning, sociala förmåner, m.m. som andra". Som påståendet är formulerat är det framför allt de svar som inte innebär ett otvetydigt instämmande som är intressanta att lyfta fram som indikerande

negativa attityder, och sådana svar har avgivits av mellan 5% och 7% av personalen beroende på sektor.

Ett annat påstående var: "I vissa lägen (t.ex. vid ekonomisk kris, stor arbetslöshet, etc) är det befogat att nedprioritera stödet till personer med funktionshinder." Mellan 22% och 29% har i olika grad svarat instämmande på detta påstående. Den högsta andelen gäller för socialtjänstens personal.

Ett tredje påstående lyder: "Stödet till personer med funktionshinder är idag så pass omfattande att det inte är motiverat att göra ytterligare satsningar". Mellan 27% och 49% av personalen har i olika grad instämt i detta påstående. Den lägsta andelen gäller för vården och den högsta för försäkringskassan. Att så pass många svarar med instämmanden i just detta påstående ter sig anmärkningsvärt mot bakgrund av att de klagomål man får från funktionshindrade personer och deras anhöriga oftast handlar om otillräckligt stöd eller uteblivet stöd.

Med reaktionerna på ett fjärde påstående: "Negativt bemötande förstärker en funktionshindrad persons handikapp" avsågs att belysa medvetenheten om att handikapp är ett relativt begrepp och att det är i relation till omgivningen - attityder, tillgänglighet etc. - som funktionshinder omvandlas till handikapp. Mellan 2% och 6% i de olika sektorerna instämmer inte alls i detta påstående, och mellan 5% och 13% instämmer bara till en viss del. De högsta andelarna gäller för försäkringskassan. Det är svårt att ha någon uppfattning om vad som ligger bakom dessa svar. En förklaring kan vara att en del av svarspersonerna anser att orsaken till handikappet ligger hos individen själv och inte i den omgivande miljön. En annan orsak kan vara att man inte riktigt förstått frågan eller funderat särskilt mycket över handikappbegreppet.

I en öppen fråga fick den undersökta personalen möjlighet att ge sin syn på det påstådda problemet med att funktionshindrade personers ärenden "faller mellan stolarna" och nästan alla har valt att ge någon form av kommentar. Man kan urskilja ett tydligt mönster i dessa svar, t.ex. att ansvarsfördelningen mellan olika offentliga organ är otydlig. De ekonomiska besparingarna är en annan ofta anförd orsak till varför personalen tror att personer med funktionshinder upplever att deras ärenden faller mellan stolarna. De två mest övergripande orsaker som anføres är ekonomin och regelverkets utformning. När det gäller vilka grupper som drabbas mest anføres personer med psykiska funktionshinder, personer med svårdefinierade funktionshinder och de som inte kan tala för sig, alternativt inte har så starka företrädare. Genomgående har man i skolorna framhållit att elever med MBD, DAMP, autismliknande tillstånd, Aspergers syndrom och gruppen elever med sociala handikapp har det svårast.

I en annan öppen fråga ombads man ange om det finns något som man anser vara särskilt svårt i arbetet på det här området. Rektorer har här ofta framhållit bristen på resurser. Inom vårdsektorn är det mest frekventa svaret känslan av att inte räckta till. Från försäkringskassan framför många att det behövs en förstärkning av arbetsstyrkan eller en minskning av arbetsmängden för att underlätta arbetet.

Skoldelen

När det gäller de frågor som var avsedda att besvaras endast av rektorer visar resultaten att tyngdpunkten på de förändringar som krävs för att elever med funktionshinder skall få en likvärdig undervisning med andra elever ligger på resurser och kompetens.

Någon klar bedömning om huruvida resurserna har ökat eller minskat för elever med funktionshinder i relation till hur resurserna för andra elever har utvecklats under de senaste fem åren kunde inte utläsas från rektorernas svar. Flertalet menar att resurserna i förhållande till andra elever är oförändrade. Det är dock fler som menar att resurserna för elever med funktionshinder har minskat än de som menar att de har ökat.

När det gäller rektorernas bedömning av att ha funktionshindrade elever i vanliga klasser var svaret överlag positivt. Både undervisningsmetodik och klimatet i klassen blir bättre. De allra flesta bedömer att en sådan situation också eliminerar fördomar och negativa attityder mot funktionshindrade elever. Däremot bedömer de flesta att det innebär ökad arbetsbelastning för lärarna att ha funktionshindrade elever i klassen, men endast 4,7% ansåg att det skulle inverka negativt på andra elevers prestationer. Många skolledare anger att de skulle behöva veta mer om specifika funktionshinder och om undervisningsmetodik för att kunna leda skolgången för elever med funktionshinder.

Summary

Introduction

In November, 1997 the Committee of Inquiry into Attitudes to Persons with Disabilities (S 1997:04) commissioned the Social research Foundation in Uppsala to carry out a study on whether and in what way working conditions and employees' general attitudes affect their encounters with persons with disabilities.

The reason for commissioning this study was that persons with disabilities have reported in various connections that they increasingly often feel that they are met with negative attitudes and bad approach when they apply for assistance from the authorities and other public bodies.

In order to find out more about the underlying causes of these experiences, the Committee wanted to put a number of questions to staff in the social services, social insurance offices, the health- and medical care services and schools who in their daily work assist disabled persons in various ways. The questions were formulated in such a way as to relate to persons with disabilities' experiences of the attitudes of such staff as reported to the Commission.

It must be borne in mind that public sector services other than those covered by this survey have also been criticized for a lack of understanding of citizens' needs and for not listening to the individual. This survey only examines a sample of the staff who come into contact with disabled persons in their work.

Report on the results of the survey

The survey was conducted in the form of a postal questionnaire that was sent to staff whose work brings them into contact with disabled persons. The staff concerned worked in the following four sectors: social insurance offices, the social services, the health and medical care sector and schools. As regards the social insurance offices, the questionnaires were sent to a random sample of 300 individuals who were representative of the staff who deal with cases involving disabled persons in social insurance offices. As regards the other three sectors, the questionnaires were sent to a sample of staff in three counties: Dalarna county, Uppsala county and Halland county. About 100 people were included in the sample in each county and sector. Altogether, the survey included about 300 people from each sector. The total sample consisted of 1230 individuals, selected in such a way as to be representative of certain staff categories in the country as a whole or in the three selected counties. The questionnaire survey was carried out during the period February-April, 1998. The response rate was high. Altogether, 1071 (87.1%) of the 1230 questionnaires that were sent out were answered.

The questionnaire contained 29 questions, not including subquestions, grouped under four headings. First, there was a brief background section containing questions on the sex, age, education, position etc. of the respondents. This was followed by a section containing questions on working conditions, with the focus on aspects relevant to the problem of attitudes to disabled persons. The third section contained questions about contacts with disabled persons and about the respondents' perception of their situation and their relations with authorities etc. The last section was addressed exclusively to staff in schools and contained

questions on matters relevant to the situation of disabled pupils. Generally speaking, the respondents were asked to respond to multiple-choice alternatives. But there were also some open-ended questions which gave the respondents a chance to formulate answers of their own. These open-ended questions are referred to and commented on, where it appears relevant, in the main report, but are dealt with in greater detail in the appendices.

On the basis of the answers to the questions in the background section, the following conclusions may be drawn about the respondents: the four different sectors are more or less homogeneous as regards the different staff categories that are represented in the survey. When it comes to schools, headmasters/deputy heads are almost the only staff category included in the survey, the reason for which is that in this sector we were obliged, due to the scarcity of resources, to limit the survey population to this category. The staff categories in the administration of the social insurance program on regional and local levels were also relatively homogeneous. They were virtually all administrators dealing with matters relating to persons with disabilities, social insurance officers. The staff profile in the social service sector was more varied, and the sample included many different staff categories. The most frequent categories were care administrators, heads of sections, supervisors of shared residential accommodation for the disabled, administrative officers dealing with cases under the Act concerning Support and Service for Persons with certain Functional Impairments, and area managers/work supervisors. In the health care sector the questionnaire was addressed to virtually all types of staff in the rehabilitation services, which, as in the social service sector, involved a wide range of professions. Occupational therapists, youth activities advisers, technical aid advisers, counsellors, physiotherapists, speech therapists and psychologists were the categories most widely represented. (For the sake of simplicity, all these staff categories are referred to as the health care sector).

Unlike the school staff, hardly any of the social insurance staff held supervisory posts. Two-thirds of the social services staff were supervisory staff, while about one-sixth of respondents in the health care sector were supervisory staff.

The question about the employees' length of service in their current posts revealed differences between the various sectors. However, a common feature of all sectors was that the staff had rarely been in their current posts for less than one year. Almost half the staff in social insurance offices had worked for more than ten years in their present post. The corresponding percentage in other sectors was much lower. But in all sectors the majority of respondents had been in their present post for at least five years.

Relatively few respondents belonged to the younger age groups. About 35% in the social services and health care sectors, 46% in social insurance offices and as many as 56% in schools were aged 50 or more.

The majority of the staff in the health care and social service sectors tend to be women. The dominance of women among the staff in the survey sample was overwhelming; only about 15% of the staff in social insurance offices and the social service and health care sectors were men. Men were in a majority among school staff, which is presumable due to the fact that the respondents were headmasters. The gender distribution in schools was quite well-balanced, however. It is interesting to note that in social insurance offices and the health care sector – where female dominance was greatest – the percentage of supervisory staff was lowest. In social insurance offices this is because the questionnaires were only sent to staff in the local insurance offices. The survey shows a correlation between supervisory staff and gender which indicates that fewer women than men held supervisory posts.

For obvious reasons, the educational background of the staff in the different sectors varied. The percentage of staff who had only attended compulsory school was largest in social insurance offices. The percentage of staff with university or college education was largest in schools, followed by the social service and health care sectors. The greatest difference as regards education was that between social insurance offices, where the percentage of staff with university or college education was less than 30%, and the other sectors, where it varied from less than 80% to over 90%. However, it must be borne in mind that

the questions related to the respondents' formal education. Extensive in-service staff training occurs in all sectors, and perhaps most of all in social insurance offices. The results must therefore be considered in this light.

Working conditions

Operational goals, influence on the work situation and in-service training

A negligible proportion of the respondents stated that they were completely unaware of the operational goals set for their workplace. However, a small group in the social service and health care sectors – about 8% of respondents – admitted that they were only partly aware of these goals. It may be asked whether awareness of operational goals is lower in these sectors than in social insurance offices and schools, or whether the finding was due to other causes. A correlation analysis indicates that familiarity with operational goals is greater among supervisory staff than among those in subordinate positions. There is also a correlation between this factor and a variable that measures the employees' scope for influencing their work which indicates that awareness of operational goals is related to influence over the work situation.

The proportion of staff who agreed only partly or not at all with the statement that they receive the support they needed to achieve the declared goals varied from about 20% in schools to almost 60% in social insurance offices. Consequently, quite a large number of respondents agreed only partly or not at all with the statement that they received the support they needed. Several correlation analyses were carried out in order to explain why the staff felt that they received insufficient support from their superiors, and they revealed that lack of support has to do with the fact that management does not make it clear what it expects of its staff, is not available when needed and is incapable of running operations in a competent manner.

As regards the need of in-service training, several respondents said that this need was not fully met. A majority of respondents in schools and the health care sector considered that they were offered good opportunities to improve their skills. Less than 30% of the respondents in schools and 40% in the health care sector agreed only partly or not at all that they had good opportunities to improve their skills, i.e. they experienced shortcomings in this respect. This view was shared by more than half the social insurance staff and about 60% of those in the social service sector.

The proportion of respondents who considered that they only had limited influence, or none at all, over their own work was highest in social insurance offices and lowest in schools. We believe that the reason why this view is so prevalent in social insurance offices is that their work is highly regulated and that the percentage of respondents in supervisory posts was lowest in this group.

When it comes to the organization's willingness to try out the ideas and suggestions of its staff, the response pattern was similar to that concerning the possibility of influencing the work situation, i.e. the proportion of respondents who were dissatisfied was largest in social insurance offices and smallest in schools. About 60% of the social insurance staff agreed only partly or not at all that their organization showed great interest in trying out their ideas and suggestions. The corresponding percentages in the other sectors were 47% in the social service sector, 32% in the health care sector and 6% in schools. One analysis indicates that there is a correlation between interest in the ideas and suggestions of the staff and high standards in terms of knowledge, support and management among immediate superiors.

Changes in organization and their effects on attitudes to persons with disabilities

A large number of respondents irrespective of sector stated that their tasks had changed in the last five years. The greatest changes have taken place in social insurance offices (84%) and the social service sector and schools (about 80%), while fewer respondents in the health care sector stated that their tasks had changed (65%). Few of those who have been assigned new duties in the last five years felt that this had an adverse effect on their behaviour towards persons with disabilities. On the contrary, over half the staff in social insurance offices and more than 40% in the social service and health care sectors stated that the changes had had a favourable effect on their contacts with disabled clients/patients. The corresponding proportion in schools was 29%. The majority of headmasters stated that the changes had no effect on the way they related to persons with disabilities.

We also asked whether there had been an increase in work duties during the last five years. Depending on the sector, 70-90% of the staff stated that their duties had increased in the last five years. The percentages were highest in schools and social insurance offices. 27% of respondents in the health care sector stated that they had not been assigned new duties. In social services, the duties of non-supervisory staff had not increased to the same extent as for supervisory staff. One correlation analysis shows also that a broader range of duties leads to a sense of pressure at work. The great majority did not feel that increased duties had an adverse effect on their relations with disabled persons. The most significant effects were reported by the social services staff, one-fifth of whom stated that increased duties had had an adverse effect on their relations with disabled persons.

Judging by the respondents' replies, staff cuts have a more negative impact when it comes to attitudes towards disabled persons. 95% of respondents in social insurance offices stated that there had been staff cuts in the last five years; the figure for schools was 74% and for the social service sector 49%. The figure for the health care sector was much lower, 19%. One reason for this may be that there have been fewer staff cuts in rehabilitation services than in other health care fields. About one-third of those who had witnessed staff cuts in social insurance offices and the social service and health care sectors stated that these had an adverse effect on their relations with disabled persons. But only 14% of the headmasters confirmed that staff cuts had had an adverse effect in this respect. Only a small minority stated that staff cuts had had a favourable effect. The majority view was that staff cuts had no effect on attitudes to clients/patients one way or the other.

Perception of the work situation

The questions about the work situation concerned the respondents' assessment of job satisfaction, their workload and their qualifications for the work they were doing.

As regards this last aspect, the competence factor, the overwhelming majority of respondents in all sectors considered that they had sufficient knowledge and information to cope with their work. Nor did the majority have any great doubts about their work performance. Nevertheless, 12-13% of respondents in the health care sector and social insurance offices, 20% in the social service sector and 24% in schools stated that they were very or rather doubtful in this respect. A number of correlation analyses were performed with a view to identifying the reasons for this uncertainty. The results indicate that the employees' doubts about whether they performed their duties properly were related to uncertainty about operational goals, the vaguely defined demands of their immediate superiors, constant changes in the rules, new tasks, the lack of in-service training, vague rules and pressure due to inability to meet clients' demands.

As regards the job satisfaction factor, there was little variation between the various sectors, and the proportion of respondents who complained about their work situation was low in all sectors. A relevant question in this connection concerned the element of responsi-

lity at work. Responses to this question were generally positive. Only a few per cent of respondents stated that they were not trusted with any responsibility at all. This finding is not consistent with the distribution of responses to the question about the possibility of influencing work and the organization's interest in the staff's ideas and suggestions. On the one hand, the staff were expected to take great responsibility for their work, but on the other they did not have much influence over their work situation or much opportunity to present ideas and suggestions within the organization.

As regards the workload factor, many respondents felt that they had too many matters to deal with, that their work demanded too much attention and responsibility of them, that they had to deal with great expectations and demands and that the work involved mental stress. 70-90% stated that they found that their work involved a high or very high degree of mental stress. The largest percentage (95%) of respondents was to be found in schools; almost half the respondents in this sector stated that the degree of mental stress in their work was very high.

Perception of the role of management

Almost half the respondents in the social service and health care sectors stated that management did not make it clear what it expected of the staff. 32% of respondents in social insurance offices stated that this was true of their immediate superior. The percentage of headmasters who said the same of their immediate superiors was also high: 24%.

A comparatively large proportion also felt that they did not get sufficient support from management. For example, 45% of respondents in social insurance offices stated that their immediate superior was not available when they needed advice and support.

About one-third of the staff in social insurance offices, the social service sector and schools, and about half the staff in the social service sector did not think that the management made the necessary effort to implement changes. A relatively high proportion of respondents also painted a pessimistic picture of their superiors' appreciation of their work situation. The social insurance staff were most critical in this respect, one-third of respondents considering that their superiors did not show any appreciation of their work.

Superiors' ability to give feedback is illustrated by the question whether they knew enough about the field of work. Two-thirds of employees in social insurance offices had little confidence in their superiors' knowledge, and more than half the staff in the social service sector agreed. The number of respondents in the health care sector and in social insurance offices who did not feel that their immediate superiors knew enough about their work was much lower (33% and 27%, respectively). More than 65% of the staff in the health care sector and schools considered that the management was sufficiently knowledgeable. There were differences between the sectors both as regards superiors' ability to get things done (make it clear what was expected of the staff and make the necessary effort to bring about changes) and their knowledge, but we consider that the overall picture represents a serious criticism of the management and their competence.

Correlation analyses also indicate that the ability of immediate superiors to support and guide their staff have a significant effect on job satisfaction: there is a very strong correlation between job satisfaction and support from immediate superiors (i.e. they are available, show understanding and have the relevant knowledge). There is also a clear indication that job satisfaction is greater among those whose superiors make well-defined demands on their staff and make the necessary effort to bring about changes.

Perception of pressure at work

The proportion of respondents who experienced great pressure at work on account of constant changes in the rules varied; it was lowest in the health care sector and highest in

social insurance offices. In social insurance offices it was the rule rather than the exception. It was also very common among headmasters. Another common reason for the sense of pressure at work was the addition of new duties. This problem was greatest in schools, where it was mentioned by four out of five respondents, and least in the health care sector, where it was mentioned by about half the respondents.

Great pressure at work on account of vague rules was experienced by half the staff in the social service sector and two-thirds of the social insurance staff. The incidence of great pressure at work on account of being obliged to reject clients' applications or not being able to fulfil the wishes of patients/pupils/parents was slightly less frequent. It was mentioned by about half the headmasters and 40% of social insurance staff. This cause of pressure was least significant in the social service sector.

The proportion of respondents who experienced great pressure on account of the lack of in-service training varied between about 25% in the health care sector and schools and about 40% in the social service sector, while job insecurity was a less common cause of pressure.

Contacts with and attitudes to persons with disabilities

In this section we asked questions relating to the communications between staff and persons with disabilities and their relatives. In the sectors studied in the survey, communication and contacts are of the essence as they affect job performance, job satisfaction and, not least, clients, patients and pupils.

The staff included in the survey had frequent contacts with disabled persons. In social insurance offices, four out of five had daily contacts in some form, in the health care sector three out of five and in the social service sector two out of three. Frequent contacts were less common in schools, although more than half the school staff had contacts with disabled persons at least once a week. The reason why respondents in schools had less frequent contacts than the other categories is that virtually all the staff included in the survey were headmasters.

The survey shows that staff, regardless of the sector in which they work, considered that in recent years persons with disabilities and their relatives have become more aware of their rights and are better at presenting their case, at the same time as they are more demanding. However, there are differences of opinion as to whether they have become more understanding or more impatient. The conventional wisdom is that persons with disabilities do not make very great demands, accept the decisions that are made and seldom criticize or make objections. Generally speaking, the reason that is given by researchers for this behaviour is that persons with disabilities have a sense of guilt for being a burden on society, they feel isolated, grateful and dependent. The picture of persons with disabilities presented by the staff categories studied in the survey is very different. The staff are not dealing with helpless, submissive and grateful clients, but with competent, confident and demanding persons.

The survey also reveals that the staff's perception of persons with disabilities as more impatient and demanding in recent years tends to be related to whether they think they have jobs that cause stress or pressure because of insecure conditions or because they cannot fulfil the wishes of patients/clients/pupils.

Between 15% and 27% of the staff in the various sectors said that they thought society's efforts on behalf of persons with disabilities were sufficient. The highest proportion was to be found among social insurance staff and the lowest among staff in the health care sector and schools. Naturally, it may be asked whether this indicates negative attitudes on the part of certain employees in relation to persons with disabilities or whether there are other reasons for these responses. The fact that so many of the social insurance staff replied that resources are adequate in this area may, in our view, be a result of the Assistance Benefit

Act that was introduced in 1994, which has made it possible for many persons with disabilities to lead a more independent life than before. However, in view of the lack of resources and unsatisfied needs mentioned by some respondents, one may well wonder what lies behind the answers given to this question. (SOU 1998:48)

The staff were also asked directly whether they thought that persons with disabilities and their relatives often encountered negative attitudes in their contacts with the health care sector, schools, social insurance offices or the social service sector. Respondents in the health care sector often considered this to be the case, both as regards contacts with their own sector (25% of health care sector staff) and contacts with other sectors (28-38%). The respondents in the social service sector gave a less pessimistic picture in this respect, although quite a large proportion (36%) believed that negative attitudes occur in the health care sector. Not many respondents in social insurance offices, and even fewer in schools, thought that attitudes towards disabled persons were sometimes negative.

Another question concerned the reasons why disabled persons are dissatisfied with the way they are treated by authorities and other public bodies. Many respondents thought that the main cause of dissatisfaction had to do with the conditions prevailing in the public sector; the fact that the staff do not have sufficient time for each disabled individual was mentioned as a common reason by half the social insurance staff and schools and by two-thirds of staff in the health care sector. The shortage of staff was mentioned by half the health sector and school staff and more than 40% of the social insurance staff. The organization's lack of economic resources was mentioned by over half the school staff, 46% of the health care sector staff and more than 40% of the staff in the social service sector. The vagueness of the regulatory framework was mentioned by more than half the social insurance staff and more than one-third of the staff in the social service and health care sectors. The lack of necessary in-service training was mentioned by almost half of the staff in the health care sector and about one-third of the social insurance staff and schools.

Fewer respondents mentioned staff attitudes as a common reason for dissatisfaction. 26% of respondents in the health care sector and 16% of respondents in the social service sector mentioned staff attitudes, while 21% and 18%, respectively, believed that the absence of an equal rights philosophy was a common cause of dissatisfaction among persons with disabilities.

Explanations involving disabled persons themselves were not generally considered a common reason by staff. However, almost 20% of social insurance staff believed that the unrealistic expectations of persons with disabilities are a common reason for the poor reception they are sometimes given. Only a small percentage of the various staff categories considered disabled persons' behaviour a common reason, although two-thirds or more believe that this might be the reason in some cases.

Slightly less than half the social insurance staff stated that persons with disabilities sometimes complained of the way they are treated. About one-third stated that relatives of persons with disabilities sometimes complained. Fewer of the respondents in the health care sector had received complaints; over one-fourth had received complaints from persons with disabilities, but more than 40% had received complaints from relatives. In the health care sector and among headmasters the number of complaints received from relatives (29% and 19%, respectively) was greater than that from the disabled persons themselves (15% and 7%, respectively). Very few respondents in any of the sectors said that they had received complaints; those who had done so stated that they were a rare occurrence.

About 75% of the staff in social insurance offices stated that they had received complaints and that in the majority of cases they were about things beyond the staff's control. This applies both to complaints from persons with disabilities and complaints from relatives. In the social service sector about half of the respondents stated that complaints, whether from disabled persons or from their relatives, were about things beyond their control. Almost as many respondents in the health care sector (47%) who had received complaints stated that they were about matters beyond their control, while fewer (40%) stated that complaints from relatives concerned matters beyond their control. The corresponding fig-

res for headmasters were 60% as regards complaints from disabled persons and 40% as regards complaints from relatives.

What are these complaints about? When it comes to complaints from persons with disabilities a large percentage of social insurance staff (86% of those who had received complaints) said that these related to long processing times. A large number of complaints had also been received for insufficient assistance (67%), failure to provide assistance (48%) and complaints that the client had not been assessed in relation to his/her individual needs (41%). Many respondents in the social service sector (66% of those who had received complaints from persons with disabilities) received complaints about insufficient assistance, long processing times (46%) and complaints that the client had not been assessed in relation to his/her individual needs (38%). In the health care sector, many respondents (74% of those who had received complaints from persons with disabilities) had received complaints about long processing times and insufficient assistance (50%). Finally, in schools many respondents (74% of those who had received complaints from persons with disabilities) had received complaints mainly about insufficient assistance.

The picture is similar when it comes to complaints from relatives, but there are some differences: there appear to be less complaints from relatives about long processing times. Furthermore, particularly in the social service and health care sectors, and also to some extent in schools, it is more common for relatives to complain about the lack of information.

The incidence of complaints from disabled persons and/or relatives covaries with job satisfaction, stress and competence in such a way that more complaints are received by staff who experience low job satisfaction (the correlation applies to social insurance offices and the health care sector), great stress and a lack of necessary training (the social service and health care sectors). More complaints also tend to be received by those who find that disabled persons have become more impatient and demanding in recent years.

The staff were asked to give reasons for the uncertainty experienced by some people in contacts with disabled persons. The lack of experience of such contacts was considered one of the main reasons. The number of respondents who mentioned the fear of offending the person or a feeling of one's own vulnerability or helplessness was much smaller.

The answers to the question how often respondents find themselves in moral dilemmas in their work in connection with decisions concerning persons with disabilities shows that the proportion of respondents who never experience such dilemmas was lowest in the social service sector (6%) and highest among headmasters (29%). Moral dilemmas arose often, or quite often, in the social service and health care sectors, where they were experienced by 25% and just under 25% of the staff, respectively.

Experience of moral dilemmas covaries with the workload and a sense of pressure due to inability to fulfil the wishes of patients/clients/pupils; in other words, such situations are experienced more frequently by staff with a heavy workload and those who are under great pressure.

In order to find out more about the causes of negative values and attitudes, the respondents were asked to react to some statements about the rights and social status of persons with disabilities.

One of these statements was: "Persons with disabilities have the same rights to education, social welfare benefits etc. as others". In view of the formulation of this statement, the answers that indicate less than total agreement are the ones that are interesting as indicators of negative attitudes, and such answers were given by 5-7% of the staff depending on the sector.

Another statement was: "In some situations (e.g. economic crises, widespread unemployment) giving lower priority to assistance to persons with disabilities is justified". 22-29% agreed with this statement in varying degrees. The highest percentage was to be found in the social service sector.

A third statement was: "Nowadays the assistance given to disabled persons is sufficiently great as to make further measures unnecessary". 27-49% of the staff agreed with this

statement in varying degrees. The lowest figure was that for the health care sector and the highest for social insurance offices. The fact that so many respondents agreed with this statement was surprising in view of the fact that the complaints received from persons with disabilities and their relatives usually mentioned insufficient or non-existent assistance.

The fourth statement was: "Disparaging treatment makes the disability harder to bear". The purpose of this statement was to test respondents' awareness of the fact that disability is a relative concept and that functional impairments are perceived as handicaps in relation to the response – attitudes, accessibility – of other people. 2-6% in the various sectors did not agree with this statement, and 5-13% only partly agreed. The higher figure related to staff in social insurance offices. It is difficult to explain such answers. One explanation might be that some respondents consider that the individual himself rather than the people around him is the cause of the disability. Another explanation might be failure to understand the question or the fact that the respondents had not given much thought to what a disability involves.

An open-ended question was asked to give the respondents the opportunity to give their views on the alleged problem that cases involving persons with disabilities "fall between two stools"; comments were given by almost all respondents. An obvious pattern was apparent in these answers, e.g. the absence of a clearcut division of responsibilities between public bodies. Cutbacks were often mentioned by staff as a reason why persons with disabilities feel that their cases fall between two stools. The two reasons mentioned most frequently were the economy and the regulatory framework. Persons with mental disabilities, or with diffuse functional disabilities, and those who cannot speak for themselves or do not have articulate spokesmen are assumed to be the groups that are hardest hit. There is a consensus among school staff that pupils with MBD, DAMP, autistic conditions, Asperger's syndrome and pupils with social handicaps have the greatest problems.

Another open-ended question offered respondents the opportunity to state whether they experienced any particularly difficult problems in this area. The headmasters often mentioned the lack of resources. The comment most frequently made in the health care sector was the feeling of insufficiency. Many of the social insurance staff stated that the number of staff must be increased or the workload reduced in order to improve working conditions.

Questions about schools

As regards the questions addressed to headmasters only, the results show that the main areas in which changes are needed in order to provide disabled pupils with an education that is on a par with that enjoyed by other pupils are resources and competence.

The replies given by the headmasters do not allow an unambiguous assessment of whether the resources allocated to disabled pupils have increased or decreased compared with resources for other pupils during the last five years. The majority stated that resources in relation to other pupils have remained unchanged. However, the number of respondents who considered that resources for persons with disabilities had decreased was greater than those who thought they had increased.

The headmasters stated that having disabled pupils in normal classes was generally a positive experience. Teaching methods and the classroom atmosphere improved. A large majority claimed that this situation also tends to eliminate prejudice and negative attitudes towards disabled pupils. On the other hand, the majority stated that it also increased the teachers' workload, while only 4.7% thought it had an adverse effect on the performance of other pupils. As regards the question what headmasters needed to be able to supervise the schooling of disabled pupils, many stated that they did not know enough about specific functional impairments or about appropriate teaching methods.

1 ATTITYDER OCH ARBETSFÖRHÅLLANDEN – UNDERSÖKNING OM BEMÖTANDE AV PERSONER MED FUNKTIONSHINDER

1.1 Inledning

Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder (S 1997:04) gav i november 1997 Stiftelsen Samhällsvetenskapliga forskningsinstitutet i Uppsala (SAMU) i uppdrag att undersöka om och på vilket sätt arbetsförhållanden respektive de anställdas grundinställning påverkar mötet med personer med funktionshinder. Utredningen ville mot bakgrund av den kritik om dåligt bemötande som många personer med funktionshinder har riktat till anställda inom bl.a. socialtjänsten, försäkringskassan, hälso- och sjukvården och skolan, få kunskap om huruvida sådana faktorer kunde påverka bemötandet i en eller annan riktning.

Personer med funktionshinder har de senaste årtiondena fått en allt större social upprättelse och ett erkännande att de är medborgare som andra med samma rättigheter. De har rätt att ställa krav och att få god service. I och med att de själva tar kontakter, utbildar sig, för sin egen talan och ställer sina rättmätiga krav kommer allt fler människor i daglig kontakt med personer med funktionshinder. De har rätt till och de förväntar sig att bli bemötta som *personer* som - av olika skäl - råkar ha ett eller flera funktionshinder. De är medborgare med lika rättigheter som andra och vill inte betraktas som några stackare eller andra rangens medborgare.

Intresset för bemötandet av personer med funktionshinder och andra utsatta grupper har också under de senaste åren hamnat i fokus som ett resultat av att funktionshindrade personer i högre utsträckning än tidigare vågar framföra direkta klagomål på det bemötande de får av myndigheter och offentliga organ. Men kravet på ett gott bemötande kan också ses som en positiv bekräftelse på flera decenniers medvetet drivna politik och opinionsbildning. Vid sidan av grundläggande frågor som rätten att arbeta, bo och leva som andra, har nu rätten till ett gott bemötande lyfts fram. Samtidigt har under det senaste årtiondet genomförts nedskärningar inom vård, skola och social service; nedskärningar som inneburit att även resurserna för funktionshindrade personer minskats. Den offentliga sektorn har skurits ned och många av de förmåner som medborgarna vant sig vid har reducerats eller förändrats i betydande avseenden vilket naturligtvis fler än de funktionshindrade medborgarna har fått känna av. Å ena sidan mer långt gångna krav, å andra sidan försämringar eller hot om försämringar i grundläggande stöd och service. Tendenserna kan tyckas peka åt diametralt motsatta håll.

I en sådan situation kan det uppstå en spänning mellan subjektiva krav - de förväntningar människor med funktionshinder med rätta har - och de ramar som förväntningarna skall förverkligas inom. En spänning mellan skapade förväntningar och förmåga att förverkliga intentionerna (både av ekonomiska och organisatoriska skäl). En spänning som olika yrkesgrupper som i sitt arbete kommer i kontakt med personer med funktionshinder i sådana fall kan känna mer än andra.

Kraven på myndigheter och andra offentliga organ att vara flexibla i sin service har accentuerats under de senaste åren. Kontinuerlig förnyelse och anpassning till nya förutsättningar och omvärldskrav har lett till påfrestningar för personalen. Omställnings och förändringstakten i arbetslivet har generellt sett varit snabb det senaste decenniet, så även inom den offentliga sektorn. Försäkringskassa, socialtjänst, skola och hälso- sjukvård har

förutom allmänna förändringar i form av övergång från regel- till målstyrning, decentralisering, anpassning av verksamheten till ny teknik, också fått utökade uppgifter. Att möta de nya kraven med minskad personal och minskade ekonomiska resurser leder med stor sannolikhet till ökad stress bland personalen och försämring av arbetsförhållanden.

Rationalisering tvingar fram standardisering av arbetet med behov av ökad intern specialisering. Det omfattande förnyelsearbetet som pågått i kommuner och landsting och som bl.a. inneburit ökad målstyrning, avreglering, beställare-producent-roll och självstyrande enheter har lett till ytterligare förändringar i detta avseende. Den ekonomiska situationen för kommuner och landsting har blivit märkbart försämrade. Hur påverkar sådana förändringar personalens bemötande av personer med funktionshinder? Vi tror att när personalen utsätts för inre och yttre press - att tillmötesgå ledningens krav på återhållsamhet och klientens krav - ökar risken för dåligt bemötande. Vi tror också att dåligt bemötande kan häröra från kvardröjande fördomsfulla uppfattningar, bristande kunskap och omoget förhållningssätt från myndighetspersonens/tjänstemannens/vårdgivarens sida.

Genom de målsättningar och program som formulerats för handikappolitiken bibringas medborgare med funktionshinder en idealiserad föreställning om hur verkligheten fungerar. När individen sedan kommer i personlig kontakt med myndigheterna, visar det sig inte sällan att de egna erfarenheterna inte stämmer med förväntningarna. Avståndet mellan deklarerade mål och faktiska förhållanden präglar debatten om hälso- och sjukvården, skolan, socialtjänsten och försäkringskassan. För att ta ett exempel: när de handikappolitiska programmen deklarerar personer med funktionshinder som medborgare med lika rättigheter i samhället, förväntar sig den enskilde personen att i kontakt med myndigheter bli behandlad och bemött därefter. Tjänstemannen å sin sida som skall omsätta målen i praktisk handling, styrs av de ekonomiska ramar och beslut som fattas inom den egna organisationen och som många gånger präglas av ett förhållningssätt som inte alltid överensstämmer med de officiella handikappolitiska målen.

Värdigt/icke-värdigt bemötande kan ses som resultat av individers val att handla på ett visst sätt i bestämda situationer. Men vad bestämmer valet av handling? Säkert är att individens attityder¹ och värderingar styr detta val. Men också andra faktorer som arbetsförhållanden och resurser har betydelse i sammanhanget. För en överansträngd socialarbetare exempelvis, kan klienterna framstå som en anonym massa, och man har varken tid, eller orkar, informera sig om den enskilde individens situation och sätta sig in i den på ett sätt som gör det möjligt att bedöma individen med hänsyn till dennes egna specifika behov. Ett sådant förhållande underminerar själva tanken på att bemötande skall vila på en relation där personalen ser klienten som människa, inte som ett ärende som skall åtgärdas. Detta är ännu en påminnelse om det ofta framförda kravet att personalen måste ha ett rimligt antal klienter. Det är också en påminnelse om att politiker är delaktiga i och medansvariga för hur bemötandesituationen utvecklar sig. Hur relationen mellan personalen och klienter/patienter/elever kommer att utvecklas bestäms nämligen indirekt också av de politiska och ekonomiska prioriteringar som görs. Att dessa prioriteringar också har en etisk dimension som tränger ända in i bemötandesituationen, tas alltför sällan med i beräkningen.

Syftet med detta arbete är att få kunskap om i vilken mån personalens arbetssituation och attityder/inställning till personer med funktionshinder kan påverka bemötandet i den ena eller andra riktningen. I undersökningen analyseras den inställning anställd personal inom skola, hälso- och sjukvård, försäkringskassa och socialtjänst har till funktionshinder och funktionshindrade personer liksom personalens arbetsförhållanden i olika avseenden. Faktorer som kan ha betydelse för bemötande är sådana som konstituerar den psykosociala miljön: stress, överkrav från chefer och arbetskamrater, dåliga möjligheter att själv påverka arbetet och arbetsprocessen, liksom konflikter på arbetsplatsen kan ge upphov till negativt bemötande.

¹ Med personalens attityder/inställning till personer med funktionshinder avser vi den uppfattning personalen har om dessa personer i deras roll som patienter/klienter/elever.

Utifrån en enkätundersökning kommer vi att ge en lägesbeskrivning av hur personalen själv ser på sin kunskap, sina möjligheter att fatta beslut, arbetsförhållanden och sin inställning till funktionshinder och funktionshindrade personer. Genom enkäten har vi studerat kvalitetsaspekter som är synliga för mottagaren, exempelvis beredvillighet att ge service och information. Vi har också studerat kvalitetsaspekter som inte är synliga för mottagaren, exempelvis arbetsklimat och ledarskap. Mot bakgrund av att personalen har en nyckelroll i mötet med sina klienter, patienter, elever - en relation inte helt jämlik - har denna undersökning ägnat ganska stort utrymme åt att belysa personalens arbetssituation, hur de uppfattar sin arbetssituation samt önskemål och behov som dessa personalgrupper har. Personalens arbetssituation beskrivs med utgångspunkt från deras egna upplevelser av arbetet med personer med funktionshinder, målsättningarna i arbetet och utbildningens betydelse för arbetet. Undersökningen syftar också till att identifiera fördomar samt kritiska faktorer i personalens upplevelse av kontakten med personer med funktionshinder. När människor på grund av handikapp drabbas av nedsatta funktioner behövs stödinsatser av olika slag. Hur dessa utformas beror till stor del på vilka värderingar som råder i samhället.

Det är viktigt att understryka att var och en av de fyra sektorerna som undersöks har olika förutsättningar, olika "arbetskultur", olika metodik och olika regelverk att arbeta efter. Det är t.ex. skillnad att handlägga ärenden om vårdbidrag, handikappersättning och assistansersättning på försäkringskassan och att arbeta med habilitering och rehabilitering inom hälso- och sjukvårdsområdet. Varje område har sin profession, sin organisation och sitt arbetssätt. Detta måste man hålla i minnet när man bedömer svaren.

Undersökningen är oss veterligen den första empiriska studien i Sverige som försöker förstå bemötandeproblematiken från ett perspektiv där både personalens arbetsförhållanden/arbetsorganisation och personalens attityder fokuseras, och som baseras på personalens - dvs på dem som utpekats ge ett dåligt bemötande - egna uppgifter om hur de uppfattar funktionshindrade personer. Avsikten är ett få bemötandeproblematiken ordentligt genomlyst. Undersökningen förväntas leda till ökade kunskaper om i vilken utsträckning personalens inställning, respektive arbetsförhållanden kan antas påverka bemötandet av personer med funktionshinder i positiv eller negativ riktning.

1.2 Människa - medborgare - stöd- och servicetagare

Grundläggande för all service/omsorg är synen på funktionshindrade personer som medborgare med samma mänskliga behov som andra och med samma rätt till respekt för sin person. Insikten om att människor har olika funktionsförmåga måste ligga till grund för samhällsplaneringen. Erfarenheten visar att åtgärder inriktade på såväl generella som individuella insatser bidrar till att personer med funktionshinder bättre kan utnyttja sina resurser och sin egen förmåga.

I de undersökta verksamheterna där människors värdighet och integritet alltid berörs, kan människovärdet tjäna som en orienteringspunkt för handlandet. Vi anser att det är människovärdet, inte nyttan eller en mål-medel-analys, som bör stå i centrum. Det betyder att alla handlingar också måste värderas mot människovärdet. Personalen inom försäkringskassan, socialtjänst, hälso- och sjukvården, skolan och andra inom den offentliga sektorn måste inte bara i ord uttrycka betydelsen av att nå subjektrelationer med klienter, patienter, elever, medborgare. Det måste finnas en strävan att nå en överensstämmelse mellan de övergripande principerna och det faktiska handlandet. Det vill säga att man förmår att respektera motparten, kan se henne som ett subjekt, med potentiella möjligheter att kunna påverka sina egna och andras levnadsförhållanden. Dåligt bemötande yttrar sig ofta i den mycket subtila kränkning som ligger i att misstro klienten, att se ned på klienten eller att behandla klienten som ett ting, ett "ärende".

Först och främst måste man vara på det klara med vilken människosyn och vilken förhållningssätt man har. Hur ser du på människor med funktionshinder? Det finns en inbyggd

obalans i relationen mellan tjänstemannen och den som söker stöd och service som personalen måste reflektera över. Det är ett ojämnt maktförhållande mellan den som söker en insats av något slag och den som har mandat (och därmed makt) att bevilja eller avslå en ansökan.

Värdigt bemötande är ett grundläggande krav riktat till personal som i sitt arbete kommer i kontakt med personer med funktionshinder och med andra som söker stöd och hjälp. Hur påverkar personalens grundläggande inställning och människosyn samt deras arbetsförhållanden deras möjlighet att ge ett värdigt bemötande? Dessa frågeställningar härrör från vår övertygelse att bemötande formas av och är ett uttryck för såväl sociala som individuella faktorer. Bemötande går att påverka genom att skapa bättre eller sämre förutsättningar för människors möte.

1.3 Metod

All forskning innebär att ett utsnitt av verkligheten beskrivs och analyseras ur ett *visst* perspektiv och med hjälp av *vissa* metoder. I denna undersökning har vi närmast oss bemötandeproblematiken med utgångspunkt från personalens arbetsförhållanden och inställning till personer med funktionshinder. Vår strävan har emellertid inte varit att enbart beskriva utan också att söka förstå den situation personalen har och de problem man möter. Därför har vi som har skrivit denna rapport försökt tolka personalens erfarenheter och beskrivningar sitt arbete på det här området mot bakgrund av annan forskning om arbetsmiljö, arbetsorganisation och inställning till personer med funktionshinder

På grund av studiens karaktär valdes som datainsamlingsmetod en postal enkät huvudsakligen baserad på frågor med strukturerade fasta svarsalternativ. Intervjuer med undersökningsgruppens personer skulle behöva vara mycket ingående och långa för att få fram upplevelser av arbetsförhållanden, kontakter med personer med funktionshinder och inställningen till funktionshindrade personer. De skulle också bli mycket tidskrävande med tanke på undersökningens omfattning. Men surveymetoden valdes också med tanke på att den garanterar respondentens anonymitet. Den påverkan som en intervjusituation kan innebära uppstår inte; situationen när man sitter som helt anonym person med ett enkätformulär bör öka möjligheterna att svaren inte blir tillrättalagda och anpassade till vad man tror är "politiskt korrekt" etc. En annan fördel med denna metod är att respondenten har god tid på sig att tänka igenom frågan innan den besvaras. En enkät är vidare lättadministrerad och resultatet förhållandevis lätta att analysera och beskriva statistiskt.

1.4 Urval

Undersökningssyftet är avgörande för vilket typ av urval man vill göra. I sin tur är urvalet bestämmande för vilken typ av slutsatser som kommer att kunna dras på basis av insamlade data. Flera avgränsningar gjordes, dels en geografisk avgränsning, dels en sektorsmässig, dels en avgränsning med avseende på kontakten med personer med funktionshinder.

Tre län valdes, nämligen Uppsala län, Dalarnas län, och Hallands län. Dessa län är sinsemellan olika och fångar ganska väl in den spännvidd som finns inom landet mellan stad och landsbygd och olika typer av kommuner. Inom de tre länen ingick 27 kommuner i undersökningen (sex kommuner i Uppsala län, sex kommuner i Hallands län och femton kommuner i Dalarnas län). För Försäkringskassan gjordes ett urval från försäkringskassor i hela landet eftersom underlaget i de tre länen inte var tillräckligt stort.

De sektorer som undersöktes var försäkringskassan, hälso- och sjukvården, socialtjänsten och skolan. Inom dessa sektorer valdes vissa yrkeskategorier ut att ingå i studien. I princip eftersträvades därvid personalkategorier som i sitt arbete ofta kommer i kontakt med personer med funktionshinder. På grund av praktiska svårigheter fick emellertid även

andra hänsyn tas. De överväganden som gjordes ledde fram till att urvalsramen består av följande befattningskategorier:

Skolan: rektorer

Socialtjänsten: personal inom gruppboende, socialsekreterare, assistenter, SoL- och LSS-handläggare.

Vården: personal inom hjälpmedelsverksamheten, personal inom rehabiliterings- och habiliteringsverksamheten.

Försäkringskassan: de som handlägger ärenden rörande personer med funktionshinder.

(Se bilaga IV för en detaljerad redovisning av vilka befattningar de individer har som ingår i undersökningen.)

För samtliga sektorer gäller att det inte fanns tillgång till några färdiga register, personalförteckningar etc, som kunde tjäna som urvalsramar. I studiens inledande skede fick därför ett relativt omfattande arbete läggas ned på att skapa sådana urvalsramar. I princip gick detta till så att vi genom telefon- och brevkontakter med lokala förvaltningar och myndigheter i de tre länen samlade in förteckningar över personal inom de aktuella kategorierna.

För skolans del innebar detta sätt att ta fram en urvalsram för undersökningen att vi av kostnads- och tidsmässiga skäl fick begränsa oss till att låta enbart rektorer ingå i studien. Att skapa en urvalsram som skulle inkludera även speciallärare och elevassistenter skulle ta lång tid eftersom personalförteckningar för dessa grupper inte kunde tillhandahållas från kommunernas skolförvaltningar. Inte heller kunde dessa förteckningar tillhandahållas från kommunernas löneadministration. Det enda sättet att skapa en urvalsram med dessa personalkategorier i dagens decentraliserade system skulle vara att ta fram egna förteckningar genom att ringa separat till varje skola. Det som kunde tillhandahållas från skolförvaltningar var förteckningar över rektorer. En urvalsram omfattande 387 rektorer i de tre aktuella länen skapades genom att ringa till sex kommuner i Uppsala län, sex kommuner i Hallands län, och femton kommuner i Dalarnas län. Från denna ram drogs ett slumpmässigt urval om 100 individer från varje län, dvs totalt 300 individer. Man kan mot vårt val av befattningshavare inom skolan invända att rektorerna inte så ofta kommer i direkt kontakt med funktionshindrade elever. Detta stämmer i många fall. Å andra sidan är det rektorerna som i mångt och mycket formar verksamheten i skolan och har det övergripande ansvaret och den överblick som behövs, för att göra en kvalificerad bedömning av situationen i skolan för elever med funktionshinder.

Samma procedur för att skapa urvalsram, dvs telefonkontakter med de kommunala förvaltningarna, följdes även för socialtjänsten. Eftersom antalet individer som på detta sätt kunde ringas in för socialtjänstens del inte uppgick till fler än sammanlagt 330, hade vi möjlighet att låta samtliga ingå i undersökningen. D.v.s. för socialtjänstens del är det såttillvida fråga om en totalundersökning av den personal vi med vår metod att skapa en urvalsram kunde förteckna i de tre aktuella länen. Undersökningen omfattar således för socialtjänstens del totalt 330 individer, varav 111 från Uppsala län, 112 från Hallands län och 107 från Dalarnas län

När det gäller hälso- och sjukvården begärdes förteckningar in över personal från huvudmannen för habiliterings-, rehabiliterings- och hjälpmedelsverksamheten i respektive län. Detta resulterade i urvalsramar omfattande 209 personer i Uppsala län, 140 personer i Hallands län och 158 personer i Dalarnas län. Från dessa gjorde slumpmässiga urval om 100 individer i varje län.

För försäkringskassan är situationen annorlunda. Den personalgrupp inom försäkringskassan som handlägger handikappärenden i de tre valda länen visade sig inte vara tillräckligt stor. Urvalsram fick istället bli en rikstäckande population, som kartlades/förtecknades via telefon- och brevkontakter med länskontoren i samtliga län. Urvalsramen så skapad omfattar 526 individer och består alltså av den försäkringskassapersonal i Sverige som handlägger handikappärenden. Ur denna population gjordes ett slumpmässigt urval om 300 individer. Således är undersökningen när det gäller försäkringskassan rikstäckande, medan den för de övriga sektorerna täcker in tre särskilt utvalda län.

Sammanfattningsvis kom därmed undersökningen att omfatta totalt 1230 individer, utvalda på det sätt som ovan angivits. I tablån nedan finns en sammanställning av urvalsramens och urvalens storlek inom olika sektorer och län.

Sektor/län	Urvalsram	Urval
Skola C-län	100	100
Skola N-län	124	100
Skola W-län	163	100
Totalt skola	387	300
Socialtjänst C-län	111	111
Socialtjänst N-län	112	112
Socialtjänst W-län	107	107
Totalt Socialtjänst	330	330
Vård C-län	209	100
Vård-N-län	140	100
Vård-W-län	158	100
Totalt vård	507	300
Försäkringskassan, hela riket	526	300
Totalt	1750	1230

1.5 Enkätkonstruktion

Enkäten diskuterades vid ett antal tillfällen med utredningens sekretariat och med sakkunniga i utredningen. En utgångspunkt var att personer med funktionshinder inte bör behandlas och kategoriseras i grupp. Följaktligen skiljer inte enkäten ut olika handikappgrupper. En annan utgångspunkt var att ta fasta på personalkategoriernas *upplevelser* av mötet med funktionshindrade klienter/patienter/elever. Sekretariatet ville nå kunskap om hur handläggaren upplever motparten med utgångspunkt i de signaler som utredningen fått om vad som brister i bemötandet (genom intervjuer, brev till utredningen, kunskapsöversikten och handikapporganisationernas erfarenheter). En tredje utgångspunkt var att frågorna i enkäten skulle ha sin utgångspunkt i de klagomål som funktionshindrade personer har på bemötandet och som utredningen har fått kännedom om genom brev, intervjuer och andra kontakter.

Eftersom syftet är både att beskriva hur personalen upplever faktiska förhållanden (arbetsförhållanden) och deras upplevelser av kontakten med personer med funktionshinder har frågorna konstruerats för att vara både beskrivande och värderande. Frågor ställs om olika arbetsförhållandekomponenter t.ex. utbildning, ekonomiska resurser, ledningens roll, stimulans i arbetet och ansvarsfördelning. När det gäller upplevelsen av kontakten ställs frågor som berör dels attityder till personer med funktionshinder dels hur personer med funktionshinder upplevs i mötet med myndigheter och andra offentliga organ.

Varje aspekt i de frågor som ställdes till personalen bildar en utgångspunkt för en diskussion där vi tar upp de organisatoriska förhållanden som upplevelsen uttrycker. Avsikten är att belysa relationen mellan personalens upplevelser i arbetet och organisationen på en viss arbetsplats, arbetsuppläggning och styrningsförhållanden. Genom att utgå från personalens upplevelser får man också en anknytning till de anställdas kunskaper och krav.

Enkäten delades in i fyra huvuddelar: bakgrundsfrågor, frågor om arbetsförhållanden, frågor om funktionshinder och kontakt med funktionshindrade personer samt frågor riktade enbart till skolpersonal. Spridningen av befattningskategorier som ingår i undersökningen

är stor, därför skapades en gemensam del med frågor att besvaras av alla, (i några få fall av alla med undantag för skolpersonal) och en del att besvaras enbart av personal verksam inom skolan (skolledare).

I slutet av den gemensamma delen ingick också tre öppna frågor. Den typ av enkät som används här har ju också vissa nackdelar, bl.a. den begränsning som ligger i att frågorna är utrustade med fasta svarsalternativ. Genom att lämna utrymme för egna kommentarer i s.k. öppna frågor kan man avhjälpa denna begränsning. Dessa svar kan inte enkelt bearbetas statistiskt, men ger å andra sidan möjlighet till att skönja tendenser och "lyssna av" stämningar. De öppna frågorna utgör således ett komplement till frågorna med fasta svarsalternativ.

1.6 Undersökningens genomförande

Innan undersökningen genomfördes godkände Datainspektionen enligt datalagen 1973:289 (Dnr 5127-97) att uppgifter insamlas om aktuella personkategorier, val av medium för inhämtande av uppgifter samt typ av dataframställning. Ansökan avsåg tillstånd att inrätta och föra ett personregister under namnet "Tjänstemän möter funktionshindrade personer inom ramen för sitt arbete".²

I februari månad skickades enkäten ut med följebrev från den särskilde utredaren Bengt Lindqvist till de 1230 respondenterna. Datainsamling skedde under februari och mars 1998. Ett påminnelsebrev sändes ut inom två veckor om enkäten inte besvarats. Ytterligare ett påminnelsebrev sändes efter en vecka till de som inte besvarat enkäten efter första påminnelsebrevet.

Av de 1230 personer som ingick i undersökningen besvarade 1071 personer enkäten, dvs hela 87,1%. Bortfallet är inte mer än 12,9%, vilket är en låg siffra i den här typen av undersökningar. I tabell 1 framgår hur stor del av respektive sektor och län som har svarat på enkäten. Bortfallet är inte systematiskt i den meningen att någon eller några speciella personalkategorier har vägrat att besvara enkäten. Vad gäller bortfallet i de olika länen finns det inte heller här några tendenser till att bortfallet är systematiskt i den meningen att någon eller några län har markant lägre svarsfrekvens. Förutom att bortfallet är ganska jämnt fördelat mellan länen är det också jämnt fördelat mellan de olika sektorerna. Det är skolan som har ett något större bortfall, men svarsfrekvensen även för denna grupp ligger inom ramen för vad som normalt i enkätsammanhang anses vara ett mycket bra resultat.

Av de som avstått från att besvara enkäten har enbart ett fåtal angett skäl för detta. Skäl för att inte medverka är vanligtvis i sådana här enkätundersökningar att frågorna upplevs för personliga eller att man inte har tid eller intresse. Internbortfallet, dvs bortfall inom enkäten (frågor hoppas över, lämnas obesvarade), är också mycket lågt. Det låga bortfallet pekar på att respondenterna upplevt undersökningen både angelägen och lätt att besvara. Sammanfattningsvis kan vi konstatera att bortfallet i undersökningen ligger på en mycket låg nivå, och att det inte finns skäl att tro att dess eventuellt snedvridande effekt är av någon större betydelse när undersökningsresultaten skall tolkas.

² Ändamålet med registreringen motiverades på följande sätt: "Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder inom Socialdepartementet har uppdragit åt SAMU att genomföra en enkätundersökning riktad till handläggare av ärenden gällande personer med funktionshinder inom försäkringskassan och socialtjänst samt till anställda inom skola och sjukvård som har kontakter med funktionshindrade personer. Syftet med enkätundersökningen är att få en förbättrad kunskap om nämnda tjänstemäns attityder till funktionshindrade personer och om deras arbetsbelastning, kompetens, etc. Undersökningen omfattar ca 1200 personer inom de nämnda sektorerna i tre län. Insamlade data skall endast användas för statistisk presentation." Det angavs också att uppgifter om den registrerades befattning i organisationen skulle insamlas genom direkta kontakter per telefon och brev med respektive organisation.

Tabell 1 Population urval och svarsfrekvenser

Kategori	Urval	Population	Inkomna svar	Svarsfrekvens
<i>Försäkringskassan, hela riket</i>	300	526	285	95,0%
Vård C-län	100	209	83	83,0%
Vård-N-län	100	140	79	79,0%
Vård-W-län	100	158	91	91,0%
Totalt vård	300	507	253	84,3%
Socialtjänst C-län	111	111	96	86,5%
Socialtjänst N-län	112	112	102	91,1%
Socialtjänst W-län	107	107	94	87,9%
Totalt Socialtjänst	330	330	292	88,5%
Skola C-län	100	100	78	78,0%
Skola N-län	100	124	79	79,0%
Skola W-län	100	163	84	84,0%
Totalt skola	300	387	241	80,3%
Totalt	1230	1750	1071	87,1%

2 BESKRIVNING AV POPULATIONEN ENLIGT BAKGRUNDSDATA (frågorna 1-5)

2.1 Inledning

Bakgrundsdata är till för att beskriva undersökningsgruppens sammansättning och för att göra analyser med avseende på eventuella skillnader i upplevelser bland personalen med olika befattningar i olika län, i olika sektorer, av olika kön, av olika åldrar, olika tider inom nuvarande befattning och med olika utbildningsbakgrund. Nedan följer en redovisning av hur undersökningspersonerna fördelar sig efter de olika bakgrundsvariablerna. Längre fram presenteras skillnader i både deras upplevelser av kontakten med funktionshindrade personer och med avseende på arbetsförhållanden i det mån signifikanta skillnader finns.

De 1071 individer som besvarat enkäten kan sammanfattningsvis beskrivas med hjälp av medelvärden och procentuella fördelningar. I redovisningen nedan förekommer därvid ofta tabeller där svarsfördelningar redovisas för var och en av de olika sektorerna (försäkringskassan, socialtjänsten, vården, skolan). De redovisade svarsfördelningarna är i dessa fall beräknade med vikter som, i förekommande fall, beaktar de variationer som finns i urvalssannolikhet för individer inom en viss sektor i olika län.³ De bastal (N) som anges i tabellerna är oviktade tal.

Som tidigare nämnts var enkäterna riktade till den personal inom försäkringskassan, socialtjänst, skolan och hälso- och sjukvården som i sitt arbete kommer i kontakt med personer med funktionshinder. I tabell 1 visades att 95,0% inom försäkringskassan, 84,3% inom hälso- och sjukvården, 88,5% inom socialtjänsten och 80,3% inom skolan har besvarat enkäten.

2.2 Nuvarande befattning

De personalkategorier som finns representerade i undersökningen framgår i bilaga IV.⁴ Inom skolan är det som tidigare sagts nästan bara rektorer/biträdande rektorer som ingår i undersökningen. Det är också en relativt homogen personalkategori av tjänstemän inom försäkringskassan som ingår i undersökningen, nämligen handläggare av ärenden som gäller personer med funktionshinder (assistansersättning, bidrag till arbetshjälpmedel, bidrag till bil för handikappade, reseersättning, vårdbidrag och handikappersättning) samt försäkringssekreterare. När det gäller socialtjänsten är de vanligaste personalkategorierna bi-

³ Av redogörelsen för urvalet i inledningskapitlet framgår att urvalssannolikheten varierar mellan de tre länen när det gäller individerna inom skolan och vården. Viktningen som används baseras på dessa urvalssannolikheter och syftar till att göra den sektorsvisa redovisningen (vård, skola) "länsneutral".

⁴ Det interna bortfallet i denna fråga var relativt stort, det var många som inte besvarade frågan. Därför, för att kunna få en så fullständig bild som möjligt, har vi använt både uppgifterna som vi har om respondenternas befattning enligt urvalsramen och befattningsuppgifterna enligt deras svar i enkäten. En av anledningarna till att relativt många inte besvarade frågan om befattning kan vara att de ansåg den vara överflödigt. I det medföljande brevet till enkäten skrev vi: "Från försäkringskassan i samtliga län, och från socialtjänst, skola samt hälso- och sjukvård i tre län/landsting har insamlats personalförteckningar från vilka gjorts slumpmässiga urval." Det kan dock vara av intresse för läsaren att se vilka personalkategorier från respektive sektor har ingått i undersökningen.

ståndshandläggare, enhetschef, föreståndare i gruppboheter, LSS-handläggare, områdeschef/arbetsledare. Variationen av olika yrkeskategorier är mycket stor inom socialtjänsten. När det gäller hälso- och sjukvården är det liksom socialtjänsten en stor variation mellan befattningarna. Vanligaste befattningarna är arbetsterapeuter, fritidskonsulenter, hjälpmedelskonsulenter, kuratorer, sjukgymnaster, logopedier och psykologer. (I det följande används för enkelhetens skull ordet vården för att beteckna dessa personalkategorier.)

Data som inhämtas i denna fråga är inte intressant i sig utan i kombination med andra data. Finns det exempelvis skillnader mellan olika yrkeskategorier (befattningar) och upplevelsen av arbetsförhållanden/inställning till funktionshinder och funktionshindrade personer? Finns det skillnader i möjligheterna till kompetensutveckling mellan olika grupper av anställda beroende på vilken befattning de har och därmed vilken position de har i den professionella hierarkin? Vilka är i så fall dessa skillnader? Osv.

2.3 Arbetsledande funktion

Den andra frågan i enkätens första del som avser att beskriva personalen inom de olika sektorerna med utgångspunkt från konventionella bakgrundsdata kartlägger i vilken utsträckning undersökningspersonerna har en arbetsledande befattning. Som framgår av tabellen nedan är variationen stor inom de olika sektorerna. Av de som handlägger handikappärenden inom försäkringskassan har 97% inte någon arbetsledande funktion vilket inte är förvånande eftersom frågorna riktades till enbart handläggarna, medan det motsatta gäller för skolans del, vilket också är ett förväntat resultat eftersom bara rektorer/biträdande rektorer av tidigare redovisade skäl ingick i urvalet.⁵ Vilka effekter detta ger i kombination med andra variabler kommer vi att se i redovisningen längre fram. Även när det gäller hälso- och sjukvården är andelen med arbetsledande befattning relativt låg (17%). När det gäller socialtjänsten så är det cirka tvåtredjedelar som har en arbetsledande funktion.

Tabell 2: Andel inom olika sektorer som har arbetsledande befattning⁶.

Sektor	Andel med arbetsledande funktion
Försäkringskassan	3%
Socialtjänsten	65%
Vården	17%
Skolan	98%

2.4 Anställningstid

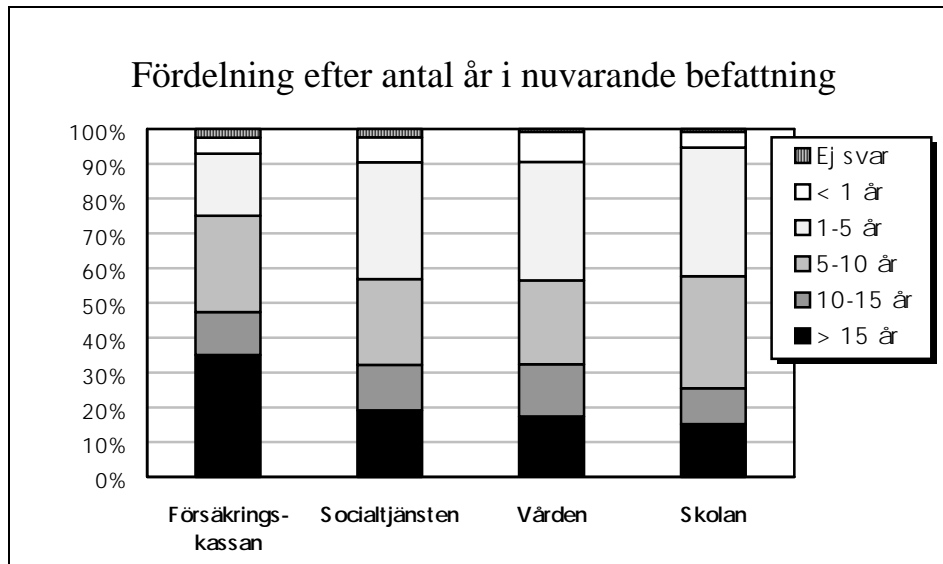
När det gäller frågan om hur länge man arbetat i sin nuvarande befattning finns skillnader mellan de olika sektorerna. Vad som är gemensamt för alla sektorer är att det är ganska ovanligt att personalens tid i sin nuvarande befattning är mindre än ett år. Nästan halva gruppen inom försäkringskassan har arbetat mer än tio år på nuvarande enhet. Medan den största gruppen, 60 till 70%, inom socialtjänsten, hälso- och sjukvården och skolan har arbetat i nuvarande befattning mindre än tio år. I alla grupper gäller att merparten arbetat i minst fem år i nuvarande befattning. För försäkringskassans del är det tre av fyra som gjort

⁵ För samtliga tabeller gäller att de är beräknade med viktning. Detta innebär att alla tabeller är viktade med en vikt som korrigerar för olika urvalssannolikhet inom samma organisationstyp i olika län. Vi betraktar alltså urvalsförfarandet som att vi gjort ett stratifierat urval efter län i t.ex. populationen "Anställda inom habiliteringen i C, N, och W län", och därvid haft olika urvalssannolikhet för urvalspersonerna i de olika länen, vilket alltså viktningen syftar till att korrigera för.

⁶ Fullständig svarsfördelning redovisas i tabell 1 i tabellbilagan.

så. Detta är bra med tanke på undersökningsresultatets relevans. Respondenterna uttalar sig i kraft av en längre erfarenhet. Med tanke på de stora förändringar som skett organisationsmässigt och resursmässigt, åtminstone inom vissa sektorer, är ett längre perspektiv värdefullt. Anställda med lång erfarenhet bör i allmänhet med större säkerhet kunna uttala sig om förändringar av arbetsförhållandena och förändringar som rör personer med funktionshinder.

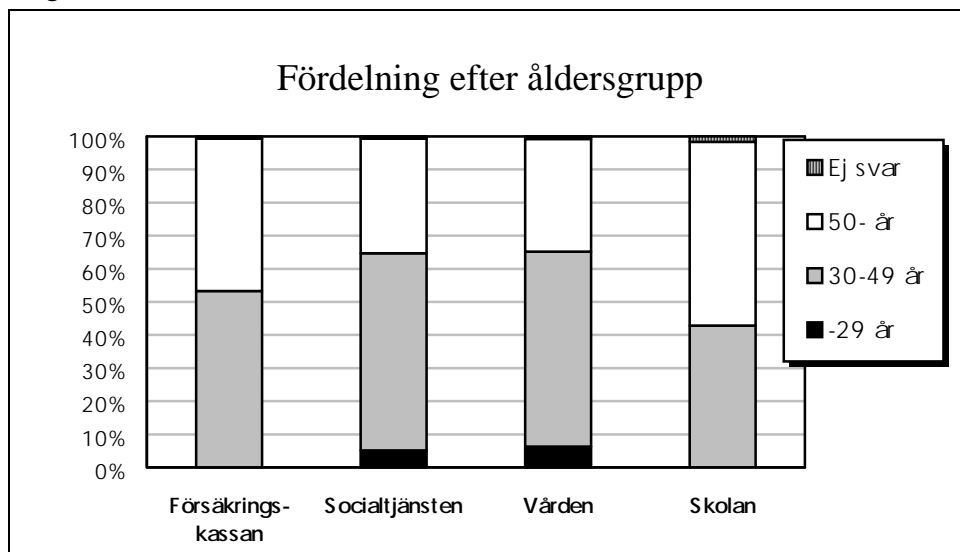
Diagram 1.⁷



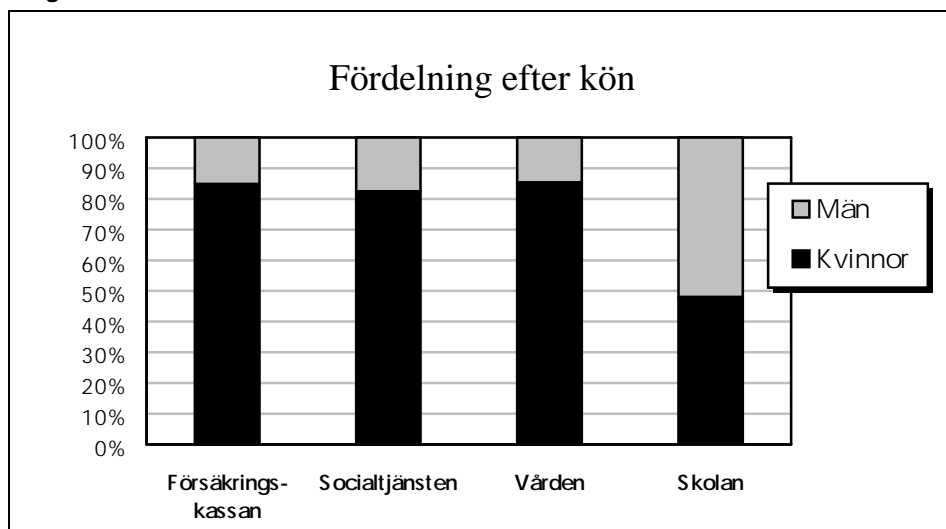
2.5 Ålder och kön.

Åldersfördelningen ser ut som följer i tabell nedan. Förhållandevis få i undersökningen tillhör de yngre åldersklasserna. Hela 42,2 procent i den totala populationen är 50 år och äldre. Nedskärningar har medfört att medelåldern på personalen inom försäkringskassan är över 50 år. De besparingar som hittills genomförts under 90-talet har till stort del gått ut över personaltäteten. När det gäller skolan är det naturligt att inga rektorer i åldrarna yngre är 29 år finns. Andelen "fyrtioåringar" är också störst inom detta område.

⁷ Diagrammet baseras på tabell 2 i tabellbilagan.

Diagram 2.⁸

Det är vanligt inom vården och i den sociala sektorn att den övervägande delen av personalen är kvinnor.⁹ Den kvinnliga dominansen bland personalen är i det närmaste total, endast ca 15% inom försäkringskassan, socialtjänsten och vården är män. Männen är i majoritet inom skolan, dock är fördelningen mellan könen inom skolan ganska jämn.

Diagram 3.¹⁰

Jämställdhet mellan kvinnor och män är en fråga som berör alla delar av samhället. Inom viktiga områden, bl.a. inom vård och omsorg råder alltså olika villkor för kvinnor och män. Maktbalansen mellan könen är ojämn mellan kvinnor och män som grupper. Män har generell överordnad ställning och kvinnor underordnad. Detta mönster går igen också i vår undersökning. Könsfördelningen inom de fyra sektorerna som vi undersöker tyder på att de jämställdhetsinsatser som gjorts ännu inte lyckats utplåna detta mönster: En analys av sambandet mellan arbetsledande befattning och kön visar att andelen med arbetsledande befattningar är lägre bland kvinnor än bland män inom försäkringskassan, socialtjänst och

⁸ Diagrammet baseras på tabell 3 i tabellbilagan.

⁹ För variabeln kön fanns det rätt många enkäter där uppgift saknas. Därför har förteckningen över urvalspersoner gått igenom och med ledning av personnamnen har det varit möjligt att koda man/kvinna för dem som ej uppgivit detta i enkäten. Därmed kvarstår inget bortfall för denna variabel.

¹⁰ Diagrammet baseras på tabell 4 i tabellbilagan.

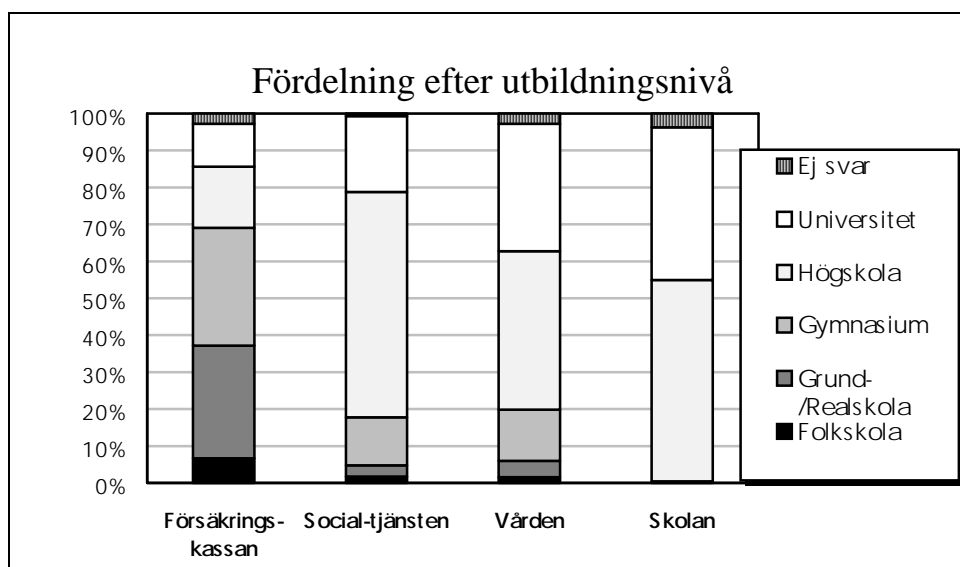
vården. (För skolans del gäller, såsom urvalet gjorts, att samtliga har en arbetsledande befattning och inom försäkringskassan har de flesta ingen arbetsledande befattning, vilket också beror på urvalskriterierna). Inom vården är dock sambandet ej statistiskt signifikant i vårt undersökningsmaterial.

2.6 Utbildning

Personalens utbildningsbakgrund redovisas i diagram 4 nedan. Det vi har efterfrågat är den formella utbildningen. Som tidigare nämnts pågår det, t.ex. inom försäkringskassans område, en omfattande intern personalutbildning som syftar till att komplettera personalens grundutbildning och ge personalen ökad kunskap och kompetens inom arbetsområdet. Inom försäkringskassan, är andelen med grundskoleutbildning eller motsvarande störst. Andelen med högskole-/universitetsutbildning är störst inom skolan åtföljd av socialtjänsten och därefter vården. Den stora skillnaden när det gäller den formella utbildningsbakgrunden är mellan försäkringskassan, där andelen med högskole-/universitetsutbildning är mindre än 30%, och de övriga sektorerna, där andelen varierar från knappt 80% till mer än 90%.

En analys av det statistiska sambandet mellan arbetsledande befattning och utbildningsnivå visar att det inom socialtjänsten är jämförelsevis vanligt att personer med lägre utbildning har arbetsledande befattning, vilket förklaras av att det finns många arbetsledare på lägre nivå i urvalet (t.ex. föreståndare för gruppboheter).

Diagram 4.¹¹



Utbildnings- och kompetensfrågor antas i dag allmänt ha en mer avgörande betydelse för utvecklingen inom såväl privat som offentlig sektor än någonsin tidigare. Som grund för detta antagande framhålls ofta införandet av informationsteknologi inom allt fler yrkesområden, en ökad marknads- och serviceorientering samt ett ökat brukarinflytande. Ett flertal av personalen anger också i frågorna där det fanns möjlighet att uttrycka egna synpunkter att man önskar utbildning för att bättre klara av de nya och förändrade arbetsuppgifterna. Flera av dem som besvarat enkäten skriver att de fått fler och mer omfattande arbetsuppgifter samt arbetsuppgifter som de saknar kunskaper för.

¹¹ Diagrammet baseras på tabell 5 i tabellbilagan.

3 ARBETSFÖRHÅLLANDEN (frågorna 6-12)

3.1 Inledning

Hur man bemöter klienten/patienten/eleven är resultatet av värderingar, främst människo- och samhällssyn. Men personalens handlingsutrymme är inte obegränsat - deras faktiska möjligheter att välja sker inte i ett vakuum - organisationen med dess regler, resurser och målsättning ger vissa ramar inom vilka tjänstemännen verkar. Syftet med denna undersökning som det formulerades i kapitel 1 är att identifiera och kartlägga om och i vilken omfattning de anställdas arbetsförhållanden respektive deras grundinställning påverkar bemötandet av personer med funktionshinder. Utgångspunkten har varit att bemötandet inte är en enkel effekt av attityder, utan att sociala och organisatoriska faktorer i samvariation med attityder inverkar på bemötandet.

Arbetsförhållanden används här i en mycket vid bemärkelse och inkluderar bl.a. inflytande och beslutstagande, självständighet, upplevelse av press och stimulans i arbetet samt tillgång till nödvändig kompetensutveckling och ledning. Eftersom syftet i denna undersökning både är att beskriva faktiska förhållanden och att fånga in den berörda personalens upplevelse av hur det är att arbeta med personer med funktionshinder har frågorna konstruerats för att vara både beskrivande och värderande. I denna del ställs frågor som rör arbetsförhållandeaspekter (arbetsuppgifternas omfattning, personalneddragningar, etc.) och upplevelse av arbetssituationen (ansvarstagande, trivsel, press, etc). Undersökningen vill alltså kartlägga både sk mjuka aspekter i organisationen och sk hårda aspekter.¹²

När man talar om brister i arbetsförhållanden på tjänstemannasidan refererar man till sådana faktorer som kontakt och kommunikation mellan människor i arbetsorganisationen, möjlighet till kompetensutveckling, makt- och inflytandevillkor, rationaliseringar osv. Om en organisation är utpräglad byråkratisk och hierarkisk återspeglas det t.ex. på olika sätt i de anställdas attityder till inflytande och beslutstagande i arbetet. När individen upplever brister i arbetsförhållanden kan detta ta sig olika uttryck. Vanligt är att man reagerar med vad som brukar kallas stress. Andra reaktioner är känsla av maktlöshet och främlingskap i förhållande till arbetet.

Alla de sektorer som ingår i denna undersökning har alltsedan början av 80-talet genomgått stora förändringar (jämför fråga 7 där det framgår att ca 77% instämmer i påståendet att deras arbetsuppgifter har förändrats under de senaste fem åren, för försäkringskassans del instämmer ca 84% i påståendet). Från att tidigare ha varit verksamheter med fast organisation och med trygga arbets- och anställningsvillkor har såväl vården, försäkringskassan, socialtjänsten och skolan successivt förändrats i en rad viktiga avseenden. En rad åtgärder har vidtagits också av besparingsskäl.

Kritik har framförts från personer med funktionshinder/deras anhöriga om bemötandet från anställda inom dessa sektorer. Kritiken har t.ex. gällt att handläggaren alltför ofta i sin bedömning lägger stödet på en så låg nivå att folk måste bråka och överklaga; att det finns mycken rädsla och okunskap; att man aldrig får tag på handläggarna; att handläggarnas

¹² Förklaringar om arbetsförhållanden kan indelas i två huvudgrupper. En som lägger vikt vid de informella, ”mjuka”, subjektiva och kvalitativa aspekterna i organisationer, såsom gruppnormer, värderingar och känslor och en som betonar de formella, ”hårda”, objektiva, mer synliga och mer lättkvantifierbara aspekterna, såsom resurser och strukturella variabler. Även om dessa aspekter inte behöver utesluta varandra finns det ofta en tendens att antingen betona den ena eller den andra typen av variabler i studier av arbetsförhållanden (Lampou 1992).

jobb värderas med utgångspunkt i hur litet de beviljar. Det vill säga kritiken har gällt både omfattningen av och innehållet i den service och hjälp som erbjudits. Därtill kommer att man från personalens sida i olika sammanhang framfört att arbetet ofta är förenat med stora psykiska påfrestningar och brist på såväl personella som materiella resurser.

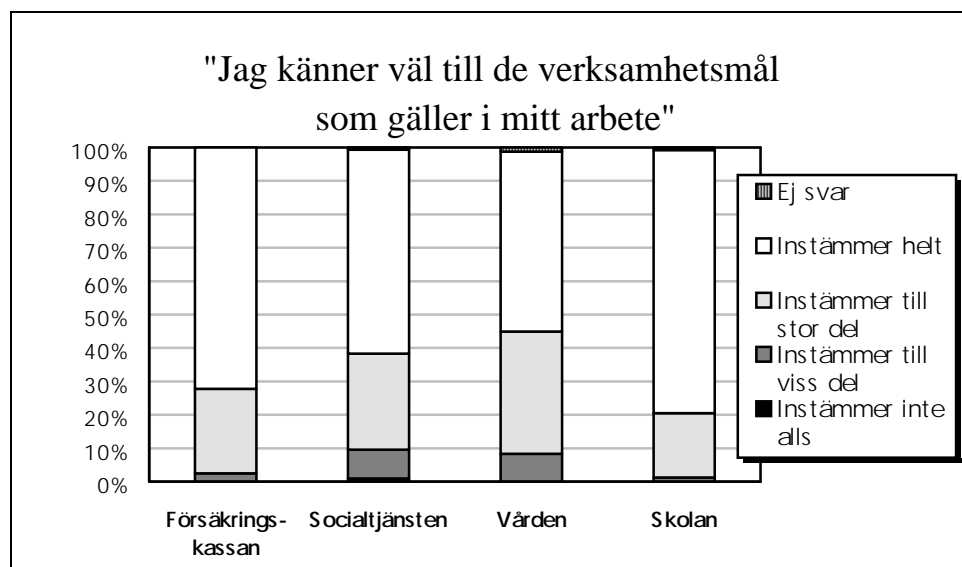
3.2 Om verksamhetsmål, handlingsutrymme och kompetensutveckling.

Under det senaste decenniet har det skett en övergång från regelstyrning till mål- och resultatstyrning inom den offentliga sektorn. Det har inneburit att det ställts ökade krav på konkreta målformuleringar, och möjligheter till utvärdering, uppföljning, rapportering och kontroll av den egna verksamheten. En effekt av detta har blivit att myndigheterna utvecklat sina egna styrsystem.

I allt arbete med organisationsutveckling framhålls betydelsen av att tydliga mål för verksamheten fastställs och förankras hos personalen. Cheferna har här ett särskilt ansvar för att de anställda görs medvetna om innebörden i målformuleringarna och ges stöd och utbildning för att kunna omsätta målen i praktisk handling. Förändringen från regelstyrning till mål- och resultatstyrning har också inneburit en resultatfokusering samtidigt som det skett en delegering av befogenheterna nedåt i organisationerna. Detta ställer stora krav på chefernas förmåga att förankra verksamhetsmål och beslutsprocessen samt att stödja, inspirera och handleda personalen. Fråga 6 handlar om hur väl personalen känner till sina verksamhetsmål och hur de uppfattar chefs roll och ansvar i detta hänseende.

I fråga 6 ställdes ett antal påståenden vilka respondenten skulle instämma i eller ta avstånd ifrån utifrån vad som bäst svarar med hans/hennes uppfattning. Det första påståendet var: "Jag känner väl till de verksamhetsmål som gäller i mitt arbete".

Diagram 5.¹³



Resultaten varierar mellan de olika sektorerna. Bäst är det för skolan (respondenter med bara arbetsledande funktion) med 98% som instämmer helt eller till stor del i att de känner sig säkra på de verksamhetsmål som gäller i arbetet. Det är bara 1% av rektorerna som instämmer till viss del och därmed uttrycker tveksamhet i hur väl de känner till de verksamhetsmål som gäller för deras arbete. Andelen personer som inte alls instämmer i att de känner till de verksamhetsmål som gäller för deras arbete, är försumbar inom alla sektorer.

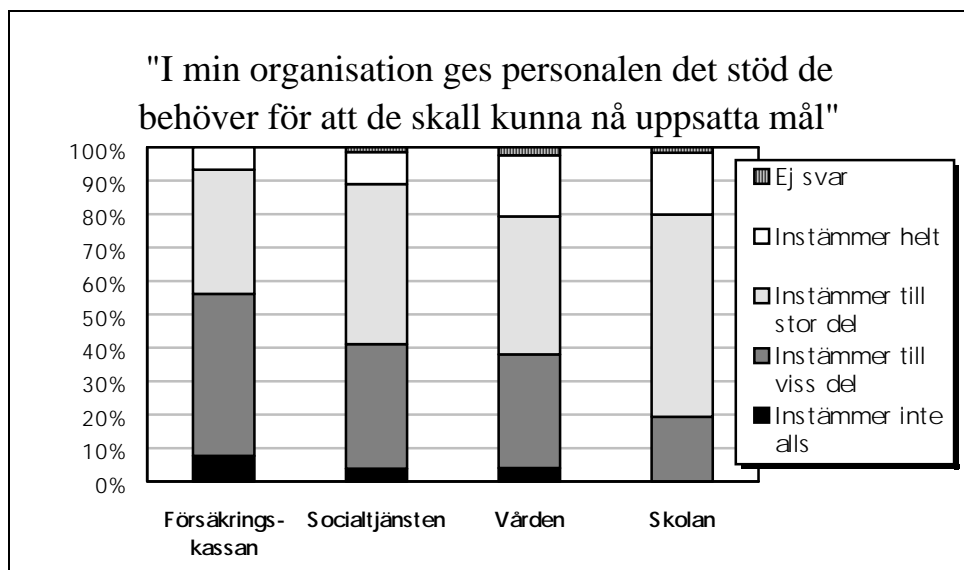
¹³ Diagrammet baseras på tabell 6 i tabellbilagan.

Däremot är andelen av dem som endast till viss del känner till de verksamhetsmål som gäller ca 8% både inom vårdsektorn och inom socialtjänsten. Förankringen av verksamhetsmålen hos personalen inom dessa sektorer tycks vara mindre bra.

Det är rimligt att förvänta sig att kunskap om verksamhetsmål är högre bland anställda med arbetsledande befattning än bland andra befattningshavare. När vi analyserar sambandet mellan arbetsledande befattning och kunskap om verksamhetsmål finner vi också ett samband i förväntad riktning inom alla sektorer. Sambandet är dock inte signifikant med undantag för vårdsektorn.¹⁴

Det andra påståendet i fråga 6 är: "I min organisation ges personalen det stöd de behöver för att de skall kunna nå uppsatta mål". Avsikten var att se hur tydliga och välförankrade målen är.

Diagram 6.¹⁵



Andelen som inte alls instämmer, dvs. som inte anser sig få något stöd alls, är i och för sig mycket låg, men andelen är också låg för de som instämmer helt, dvs. får allt det stöd de behöver för att kunna nå de uppsatta målen. Både för försäkringskassan och socialtjänsten är andelen lägre än 10%, medan den för vården och skolan är ca 18%. Andelen som bara till viss del eller inte alls instämmer i påståendet att de får det stöd som de behöver för att nå uppsatta mål varierar från ca 20% inom skolan upp till närmare 60% inom försäkringskassan. Enligt vår uppfattning måste resultaten tolkas så att det här finns ett stort behov av engagemang från den politiska ledningen för att förankra målen i organisationen och tillsammans med de anställda hitta en metod för att arbeta mot dessa mål.

3.2.1 Sambandsanalyser av stöd till personalen och andra variabler

När vi analyserar sambandet mellan variabeln som mäter kännedom om de verksamhetsmål som gäller i arbetet och variabeln som mäter personalens möjligheter att påverka sitt eget arbete, finner vi ett samband som indikerar att kännedom om verksamhetsmålen förenad

¹⁴ Sambandet mellan variabeln som mäter förekomst av arbetsledande befattning och variabeln som mäter kännedom om verksamhetsmålen är signifikant på nivån .01 vad gäller personal inom vårdsektorn. (Kendall's tau C = .14)

¹⁵ Diagrammet baseras på tabell 7 i tabellbilagan.

med möjligheter att påverka. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper, starkast inom vården.¹⁶

När vi analyserar sambandet mellan personalstöd och en variabel som mäter om närmaste chef ställer tydliga krav på sina medarbetare på vad de skall göra (se fråga 11) finner vi ett samband som indikerar att personalstöd är förenat med att ledningen ställer tydliga krav. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper, starkast inom vården.¹⁷

När vi analyserar sambandet mellan personalstöd och en variabel som mäter om närmaste chef finns tillgänglig när personalen behöver stöd och råd (se fråga 11) finner vi ett samband som indikerar att personalstöd är förenat med att ledningen finns tillgänglig vid behov. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper, starkast inom vården.¹⁸

När vi analyserar sambandet mellan personalstöd och den närmaste chefens stödförmåga (se index över chefens stödförmåga i fråga 11) finner vi att ett samband finns som indikerar att personalstöd är förenat med bra chefsstöd. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper, starkast inom vården.¹⁹

När vi analyserar sambandet mellan att personalstöd och den närmaste chefens styrförmåga (se index över chefens styrförmåga i fråga 11) finner vi att ett samband finns som indikerar att personalstöd är förenat med bra styrning från närmaste chef. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper, starkast inom vården.²⁰

Det tredje påståendet i fråga 6 var: "I min organisation erbjuds personalen bra möjligheter till kompetensutveckling" Vi ville med frågan få belyst vilken möjlighet till kompetensutveckling personer i de olika sektorerna kan få. Bakgrunden till frågan är att både funktionshindrade personer själva och handikapporganisationerna menar att ett dåligt bemötande ofta har sin grund i dåliga kunskaper hos anställda om hur lagar och regelverk bör tillämpas och vad det innebär att leva med ett funktionshinder. Det visar sig att uppfattningarna om utbildningsmöjligheterna skiftar starkt mellan de olika sektorerna. Inom flera av dem menar man att behovet i dag är dåligt tillgodosett (se även fråga 12 huruvida upplevelsen av stor press i arbetet beror på avsaknad av kompetensutveckling). Av tabellen nedan framgår att de tillfrågade inom skolan och vården upplever sig ha ganska bra möjligheter till kompetensutveckling. Det är mindre än 30% av de tillfrågade inom skolan och knappt 40% av dem inom vården som bara instämmer till viss del eller inte alls i det påståendet. Bland försäkringskassans personal är det drygt hälften och bland socialtjänstens personal 60% som upplever sådana brister. Personalen upplever med andra ord att deras behov av kompetensutveckling enbart delvis är tillgodosett.

Enligt vår mening finns det ett otal uppfattningar om vad kompetens egentligen är. Kompetens har blivit något av ett modeord. Det används i så många olika sammanhang och i så många betydelser att själva ordets innehåll förflackats. För oss är kompetens helt enkelt förmågan att klara av en uppgift, en skicklighet om man så vill, dvs. innebär att man har den kunskap, erfarenhet, färdighet, kontakt- och kommunikationsförmåga, inställning och vilja som krävs för att klara av just den aktuella situationen. Arbetslivet kräver kompetens

¹⁶ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .21), socialtjänsten (Kendall's tau C = .31) och vården (Kendall's tau C = .37), och på nivån .01 inom skolan (Kendall's tau C = .12).

¹⁷ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = .32) och vården (Kendall's tau C = .42), resp signifikant på nivån .01 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .18), och skolan (Kendall's tau C = .18).

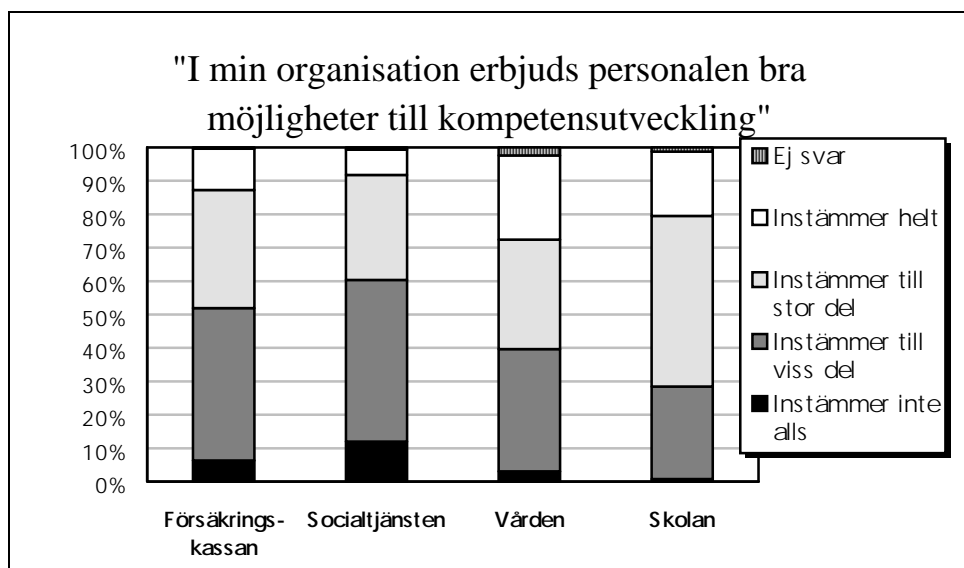
¹⁸ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom vården (Kendall's tau C = .25) och skolan (Kendall's tau C = .19), resp signifikant på nivån .01 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .20), och socialtjänsten (Kendall's tau C = .20).

¹⁹ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .23), socialtjänsten (Kendall's tau C = .24), vården (Kendall's tau C = .30) och skolan (Kendall's tau C = .23).

²⁰ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .24), socialtjänsten (Kendall's tau C = .33), vården (Kendall's tau C = .40) och skolan (Kendall's tau C = .22).

och kompetensutveckling. För den enskilde anställde är möjligheterna att bibehålla och utveckla den egna kompetensen avgörande för trygghet och konkurrenskraft på arbetsmarknaden. Kompetensutveckling i arbetslivet är alltså nödvändig ur många perspektiv. För människorna i arbetslivet är kompetensutveckling inte bara ett villkor för att klara trycket från ökade krav, att trygga sysselsättningen i ett föränderligt arbetsliv. De anställdas allt starkare krav på kompetensutveckling har också en annan dimension. Det handlar om möjligheterna till intressantare, bredare och mer stimulerande arbetsinnehåll - att se framför sig goda möjligheter till förändring och utveckling. Med kompetens i arbetslivet menar vi både faktakunskaper, förmågor, personliga förhållningssätt och kännedom om verksamheten, t.ex. verksamhetsidé och mål. Kompetens är ett relativt begrepp, som alltid ska ses i relation till en uppgift. Kompetensen är inte given en gång för alla, den måste underhållas och utvecklas. Varje verksamhet i dag utsätts också för ett förändringstryck, som i sin tur skapar behov av kompetensutveckling.

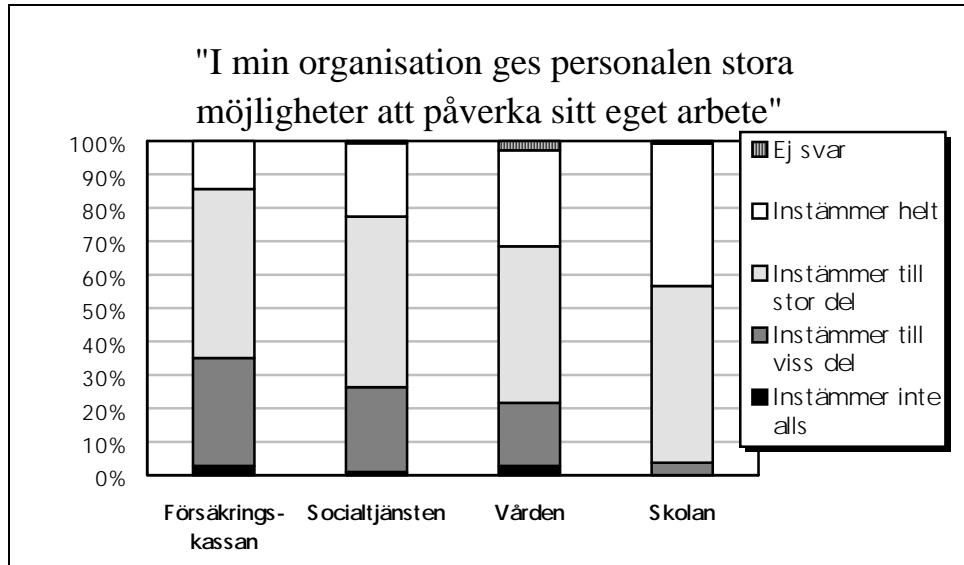
Diagram 7.²¹



Kompetensutveckling är också viktig med tanke på personalens tillfredsställelse i arbetet. Att mellan 30 och 60% av personalen, beroende på sektor, bara instämmer till viss del eller inte alls i att de får bra möjligheter till kompetensutveckling, dvs att så många anser att de inte får tillräcklig kompetensutveckling är något vi anser måste särskilt beaktas i arbetet med ett bättre bemötande. Att personalens önskan och behov av någon form av fortbildning är stort framgår också i personalens egna kommentarer.

Det fjärde påståendet i fråga 6 var följande "I min organisation ges personalen stora möjligheter att påverka sitt eget arbete". Vägledande för detta påstående har varit antagandet att om personalen fick ökat inflytande och handlingsutrymme skulle deras förutsättningar öka att tillhandahålla funktionshindrade personer bättre service, vara mer flexibla till olika lösningar och känna större tillfredsställelse med sitt arbete.

²¹ Diagrammet baseras på tabell 8 i tabellbilagan.

Diagram 8.²²

Resultatet visar att skolan har den högsta andelen (96%) som instämmer helt eller instämmer till stor del i att de kan påverka sitt eget arbete. Den lägsta andelen har försäkringskassan. Där är det 65% som instämmer helt eller till stor del. För socialtjänsten är motsvarande siffra 75% och för vården ca. 80%. Ungefär samma fördelning finner vi om vi granskar hur stor del av personalen som instämmer helt. Skolan har den högsta och försäkringskassan den lägsta andelen.

Enligt vår uppfattning är resultatet väntat, i varje fall för skolans del, eftersom de som svarat, dvs. skolledarna, själva har en ledande befattning och därmed stor möjlighet att påverka sitt arbete. Om vi emellertid granskar svaren ur en annan synvinkel, nämligen hur stor andel av rektorerna som svarat att de *inte helt* kan påverka sitt arbete finner vi att ca 56% har denna åsikt. Vad som ligger bakom detta är svårt att säga. Snäva budgetramar kan vara en orsak, tidsbrist en annan.

Analysen av det statistiska sambandet mellan arbetsledande befattning (fråga 2) och möjlighet att påverka sitt eget arbete visar att *liten* möjlighet att påverka eget arbete är vanligare bland dem *utan* arbetsledande befattning (och vice versa). För socialtjänsten och vården finns klara samband i denna riktning.²³ De med arbetsledande befattning har där oftare ett större handlingsutrymme.

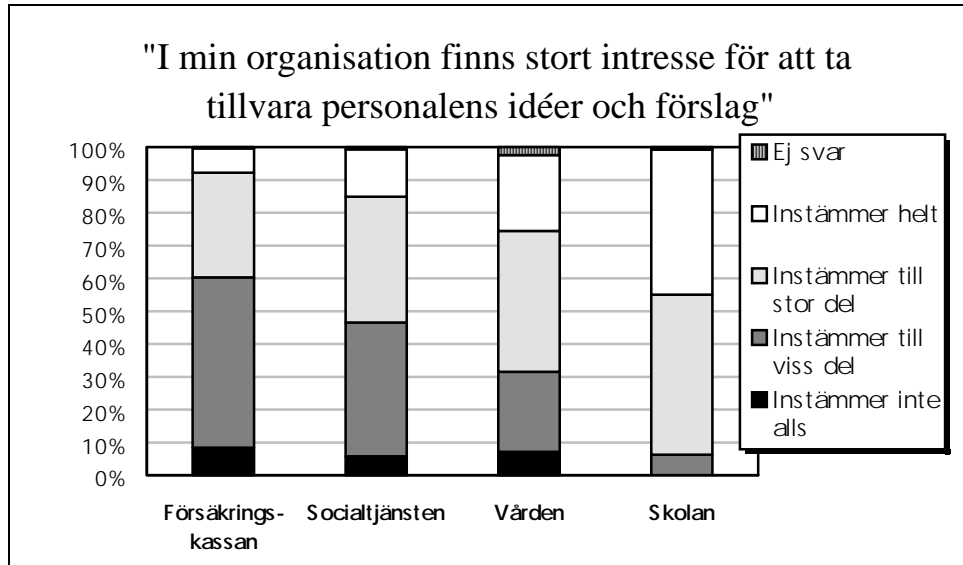
När vi analyserar sambandet mellan variabeln som mäter huruvida organisationen ger personalen möjligheter att påverka sitt eget arbete och en variabel som mäter om personalen upplever att de får ta eget ansvar i sitt arbete (se fråga 10) finner vi ett klart samband innebärande att eget ansvar är förenat med att organisationen ger möjligheter att påverka.²⁴ Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper.

Det sista påståendet i denna fråga är: "I min organisation finns stort intresse för att ta tillvara personalens idéer och förslag". Syftet här är att se vilken återkoppling personalen får för idéer och förslag som de har om verksamheten och hur den kan förbättras.

²² Diagrammet baseras på tabell 9 i tabellbilagan.

²³ Sambandet är signifikant på nivån .01 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = .18), resp på nivån .05 inom vården (Kendall's tau C = .11).

²⁴ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .19), socialtjänsten (Kendall's tau C = .21), och vården (Kendall's tau C = .15), resp signifikant på nivån .05 inom skolan (Kendall's tau C = .08).

Diagram 9.²⁵

Endast 39% från försäkringskassan instämmer helt eller instämmer till stor del i att det finns stort intresse att tillvarata deras idéer och förslag. (Det bör kanske påpekas att det är denna grupp som i fråga 25 mer än alla andra har kommenterat och kommit med olika förslag om hur bemötandet av personer med funktionshinder kan förbättras.) Detta kan jämföras med skolan, där 95% har denna uppfattning. Vi tror att det kan finnas flera förklaringar till skillnaderna i uppfattning. Försäkringskassans ansvarsområde är t.ex. i hög grad regelstyrt och därmed svårt att påverka. Det gäller också i viss mån socialtjänsten. Där är behovet av återkoppling från chefen stort. En annan orsak kan vara brist på kunskap från chefernas sida om försäkringspersonalens arbete, något som de anställda också gett till känna i fråga 11 där 66% av personalen inom försäkringskassan och 53% inom socialtjänsten anser att chefen saknar kunskaper om arbetsområdet.) Störst är andelen inom skolan, 95%, där det verkar finnas ett stort sådant intresse. Att andelen som svarat positivt är så hög inom skolan beror med stor sannolikhet på att respondenternas arbetsledande befattning har spelat viss roll.

Att personalens förslag och idéer beaktas tror vi också kan vara en indikation på olika karaktär i verksamhetens organisation. Exempelvis att arbetet är organiserat som ett teamarbete eller att arbetet är reglerat olika starkt. Ett team kan inte fungera utan tillvaratagande av varandras idéer och förslag medan det i ett starkt reglerat arbete finns mindre behov av tillvaratagande av varandras idéer och förslag.

3.2.2 Sambandsanalyser av att ta tillvara personalens idéer och förslag och andra variabler

När vi analyserar sambandet mellan intresse för att ta tillvara personalens idéer och förslag och om personalen upplever att de får ta eget ansvar i sitt arbete (se fråga 10) finner vi att ett samband finns som innebär att intresse att ta tillvara personalens idéer och förslag är förenat med eget ansvar. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla sektorer utom skolan.²⁶

När vi analyserar sambandet mellan intresse för att ta tillvara personalens idéer och förslag och en variabel som mäter om personalen anser att närmaste chef har tillräckliga kun-

²⁵ Diagrammet baseras på tabell 10 i tabellbilagan.

²⁶ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .13), och socialtjänsten (Kendall's tau C = .21), resp signifikant på nivån .01 inom vården (Kendall's tau C = .13).

skaper om arbetsområdet (se fråga 11) finner vi ett samband som innebär att intresse att ta tillvara förslag är förenat med bra kunskaper hos närmaste chef. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla sektorer utom skolan.²⁷ Sambandet är starkast inom vården.

När vi analyserar sambandet mellan intresse för att ta tillvara personalens idéer och förslag och om ledningen har förmåga att ge stöd (se index över bedömningen om ledningens stödförmåga i fråga 11) finner vi ett samband finns som innebär att intresse att ta tillvara förslag är förenat med bra ledningsstöd. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper, starkast inom vården.²⁸

När vi analyserar sambandet mellan intresse för att ta tillvara personalens idéer och förslag och om ledningen har förmåga att styra (se index över bedömningen om ledningens styrförmåga i fråga 11) finner vi ett samband som innebär att intresse att ta tillvara förslag är förenat med bra styrning från ledningen. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper utom skolan.²⁹ Även här gäller att sambandet är starkast inom vården.

3.3 Om organisationsförändringar och deras inverkan på bemötandet

Rationaliseringar³⁰ och strukturförändringar har på många områden i samhället skapat en förändrad situation för de anställda. Rationaliseringar har medfört förändrade arbetsuppgifter och lägre personaltäthet. Arbetsuppgifter har försvunnit, nya arbetsuppgifter har tillkommit med andra kunskapskrav (jämför krav på kompetensutveckling i föregående fråga). I en del fall innebär detta för personalen omplaceringar inom organisationen, och i andra fall en ökad arbetsbelastning.

Om man ser till några av de senaste årens förändringar inom de olika sektorer som ingår i undersökningen framgår följande: Inom försäkringskassan har det skett stora personalneddragningar och rationaliseringar. Samtidigt har statsmakterna skärpt kraven för att få ersättning från försäkringen. Detta har inneburit mer omfattande handläggning med ett utförligare beslutsunderlag än tidigare. Det har gjort att kostnaderna per ärende ökat och att handläggningstiderna tenderat att bli längre. De administrativa resurserna har blivit mindre och det saknas fortfarande modernt IT-stöd. Sammantaget har detta ökat belastningen på personalen. (Jfr RFV:s årsrapport 1997.)

Inom den sociala sektorn har de utvecklingstendenser som beskrivits ovan i kombination med ett utökad verksamhetsfält inneburit ett ökat ansvar för kommunerna. När den s.k. handikappreformen som bl.a. innehöll en ny lagstiftning på det handikappolitiska området - lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade, LSS - genomfördes, fick kommunerna ett uttalat ansvar för stöd och service för personer med funktionshinder också för den tidigare omsorgslagens personkrets.

Som en följd av handikappreformen tillkom två nya paragrafer (3a och 18a §§) i hälso- och sjukvårdslagen (HSL 1982:763) som förtydligar sjukvårdsmännens ansvar för habilitering, rehabilitering, hjälpmedel samt – för landstingens del även tolktjänst.

Vad gäller skolan skall kommunerna enligt skollagen (1 kap 2 §) i den utbildning som anordnas ta hänsyn till elever med behov av särskilt stöd, t.ex. elever med funktionshinder.

²⁷ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .21), och vården (Kendall's tau C = .37), resp signifikant på nivån .01 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = .13).

²⁸ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .21) och vården (Kendall's tau C = .33), resp på nivån .01 för socialtjänsten (Kendall's tau C = .14), och på nivån .05 för skolan (Kendall's tau C = .13).

²⁹ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .26), socialtjänsten (Kendall's tau C = .29), och vården (Kendall's tau C = .38).

³⁰ Med rationalisering menas i allmänhet sådana åtgärder som kan leda till ökad effektivitet. Sådana åtgärder avser förändringar av organisation och arbetsmetoder.

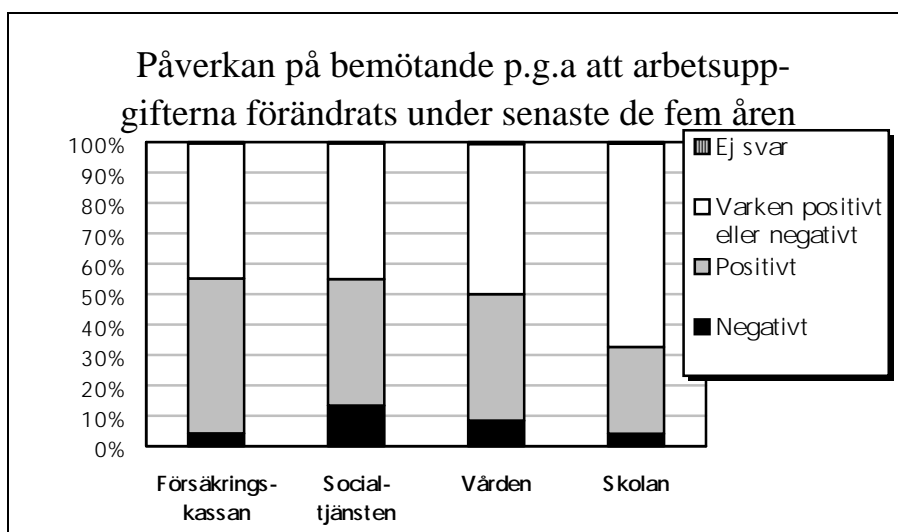
Fråga 7 ställdes på följande vis: "Har Dina arbetsuppgifter i Din nuvarande anställning förändrats under de senaste 5 åren (eller, om Du inte varit anställd så länge, under den tid Du varit anställd)? Om respondenten svarade ja skulle följande följdfråga besvaras. "Har det påverkat Ditt bemötande av personer med funktionshinder?" Som framgår nedan anger ett stort antal oavsett sektor att förändringar i arbetsuppgifterna förekommit. Mest utsatt för förändringar har försäkringskassan (84%) varit och därefter socialtjänsten och skolan (ca 80%), medan förändringar har varit något mindre vanliga inom vårdsektorn där två tredjedelar anger att deras arbetsuppgifter har förändrats.

Tabell 3: Andel inom olika sektorer som fått sina arbetsuppgifter förändrade.³¹

Sektor	Andel med förändrade arbetsuppgifter
Försäkringskassan	84%
Socialtjänsten	79%
Vården	65%
Skolan	79%

Av tabell fyra framgår att drygt hälften av handläggarna inom försäkringskassan upplever att förändringar har inverkat positivt på deras kontakter med funktionshindrade klienter. Inom socialtjänsten och vården är andelen 42% som upplever att förändringar har inverkat positivt när det gäller mötet med funktionshindrade klienter. Inom skolan är andelen endast 29%. Majoriteten av rektorerna anger att förändringar inte har haft någon inverkan alls på bemötandet av elever med funktionshinder. Av de som instämmer i att deras arbetsuppgifter har förändrats de senaste fem åren är det få som upplever att detta har påverkat deras bemötande av personer med funktionshinder i direkt negativ riktning.

Diagram 10.³²



3.4 Om utökade arbetsuppgifter och deras inverkan på bemötandet

I fråga 8 ville vi veta om personalen upplever att de har fått utökade arbetsuppgifter under de senaste åren och påverkat deras bemötande av personer med funktionshinder. Frågan formulerades på följande vis: "Har Du fått utökade arbetsuppgifter under de senaste 5 åren (eller, om Du inte varit anställd så länge, under den tid Du varit anställd)? Om responden-

³¹ Fullständig svarsfördelning redovisas i tabell 11 i tabellbilagan.

³² Diagrammet baseras på tabell 12 i tabellbilagan.

ten svarade ja skulle följande följdfråga besvaras. "Har det påverkat Ditt bemötande av personer med funktionshinder?"

Under de senaste åren har den kommunala verksamheten, och inte minst skolan, utsatts för ekonomiska påfrestningar: Behovet av specialpedagogisk insatser har ökat liksom elevantalet samtidigt som resurserna varit oförändrade eller minskat. Under perioden 1990/91 t.o.m. 1994/95 har elevantalet i grundskolan ökat med 4% medan antalet lärarveckotimmar i specialundervisning minskat med cirka 28%, från 275 000 till 198 679 (Tideman 1997).

Som framgår av tabellen nedan är det mellan 70 - 90% av personalen som instämmer att de har fått utökade arbetsuppgifter under de senaste 5 åren. Allra mest gäller detta inom skolan och försäkringskassan. Minst drabbad i detta avseende är vårdsektorn, där 27% säger sig inte ha fått utökade arbetsuppgifter. Vid analysen av det statistiska sambandet mellan arbetsledande befattning och utökade arbetsuppgifter framkommer att de *utan* arbetsledande befattning *inte* fått utökade arbetsuppgifter i lika stor utsträckning som de med arbetsledande befattning. Ett samband med denna innebörd framträder för socialtjänsten och vården, det är dock ej signifikant vad gäller sistnämnda sektorn.³³

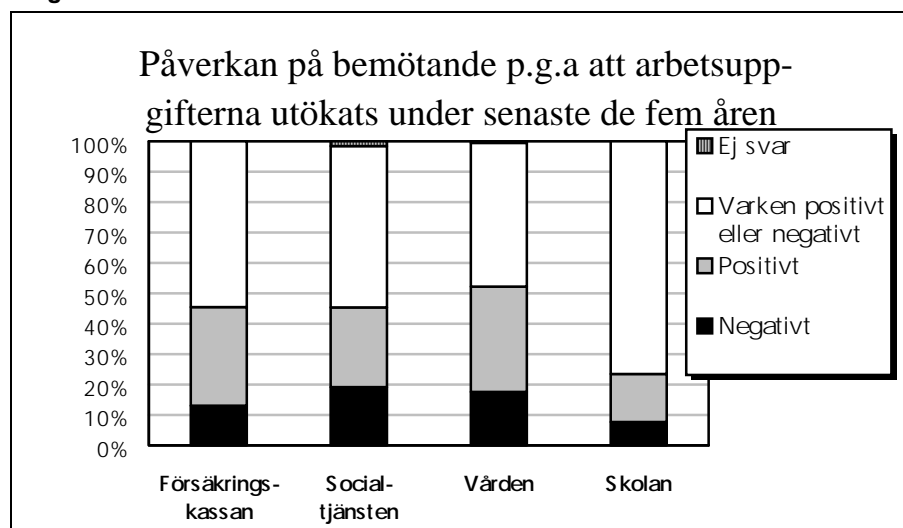
Tabell 4: Andel inom olika sektorer som fått utökade arbetsuppgifter.³⁴

Sektor	Andel med utökade arbetsuppgifter
Försäkringskassan	89%
Socialtjänsten	85%
Vården	72%
Skolan	91%

Sammanfattningsvis framgår att man visserligen erfarit att man fått utökade arbetsuppgifter under de senaste fem åren, men att man relativt ofta upplevt att detta inverkat positivt på bemötandet av personer med funktionshinder. Enligt vår mening kan en förklaring vara att de utökade arbetsuppgifterna troligtvis har medfört att arbetet uppfattas som mera variationsrikt - vilket är viktigt på dagens arbetsmarknad - och ger personalen ett större fält att överblicka och därmed förbättrar deras möjligheter att ge ett gott bemötande. För de allra flesta har dock de utökade arbetsuppgifterna inte spelat någon roll i bemötandet av personer med funktionshinder. Drygt 90% av skollära har svarat att skolan fått utökade arbetsuppgifter, medan drygt 75% anger att denna utökning inte haft någon som helst effekt på bemötandet.

³³ För socialtjänsten kan redovisas sambandsmättet Kendall's tau $C = .23$, för vården gäller att Kendall's tau $C = .11$.

³⁴ Fullständig svarsfördelning redovisas i tabell 13 i tabellbilagan.

Diagram 11.³⁵

Mest negativ tycks utökningen av arbetsuppgifter varit för socialtjänstens personal där en femtedel anger att det påverkat deras bemötande i negativ riktning. Enligt vår mening kan detta bero på att kommunerna fått en rad nya uppgifter i samband med olika huvudmannaskapsförändringar. Förändringar som det tar tid för organisationerna att förbereda, genomföra och anpassa sig till.

3.5 Om personalneddragningar och deras inverkan på bemötandet

För att kunna undersöka i vilken utsträckning personalneddragningar har skett inom de sektorer som ingår i undersökningen ställde vi följande fråga (fråga 9): "Har det varit personalneddragningar på Din arbetsplats under de senaste 5 åren (eller, om Du inte varit anställd så länge, under den tid Du varit anställd)?" Om respondenten svarade ja skulle följande följdfråga besvaras: "Har det påverkat Ditt bemötande av personer med funktionshinder?"

Av de områden vi undersökt är det inom försäkringskassan som flest personalneddragningar har ägt rum. Här säger 95% av de tillfrågade att neddragningar har skett på den egna arbetsplatsen. Därefter följer skolan (74%) och socialtjänsten med (49%). Inom vårdsektorn är det däremot endast 19% av de tillfrågade som anger att neddragningar har ägt rum på den egna arbetsplatsen. Det råder alltså en stor skillnad mellan de olika sektorerna. (Se tabell 5)

Tabell 5: Andel inom olika sektorer som haft personalneddragningar.³⁶

Sektor	Andel med personalneddragningar
Försäkringskassan	95%
Socialtjänsten	49%
Vården	19%
Skolan	74%

På frågan om personalneddragningar har inverkat positivt eller negativt på bemötande av personer med funktionshinder (diagram 12) är det cirka en tredjedel inom vardera försäkringskassan, socialtjänsten och vården som bekräftar att detta har inverkat negativt på bemötandet av personer med funktionshinder. Men det är bara 14% av rektorerna som

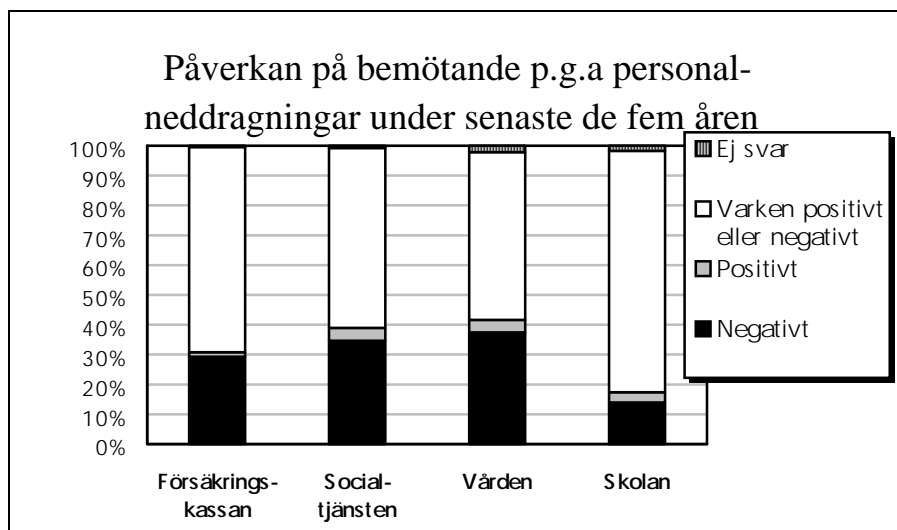
³⁵ Diagrammet baseras på tabell 14 i tabellbilagan.

³⁶ Fullständig svarsfördelning redovisas i tabell 15 i tabellbilagan.

bekräftar att personalneddragningar har inverkat negativt på bemötande av funktionshindrade elever. Hela 74% av rektorerna har angett att personalneddragningar förekommit, och 81% av dem menar att denna neddragning varken haft positiv eller negativ påverkan på bemötande. Även inom de övriga sektorerna har majoriteten uppgett att personalneddragningar varken inverkat negativt eller positivt på bemötandet av personer med funktionshinder (mellan 56-68%).

I skollärans svar på de öppna frågorna framkommer emellertid varierande uppfattningar om besparingseffekterna. Några menade att det blivit svårare att tillmötesgå önskemål och behov av t.ex. assistenter specialpedagogiska resurser, individanpassad skolgång m.m. särskilt för funktionshindrade elever. (Se bilaga II)

Diagram 12.³⁷



Vi tycker det är förvånansvärt många, mellan ca 50 - 80% inom alla sektorer, som anser att varken förändrade eller utökade arbetsuppgifter och inte heller stora personalneddragningar har påverkat deras sätt att bemöta personer med funktionshinder. Vi hade inte förväntat oss ett sådant resultat. Även om man tidigare ansåg att det fanns viss "luft i systemen" har enligt många uppfattning personalneddragningarna och minskade ekonomiska resurser nu medfört att kvalitén i arbetet riskerar att äventyras. Vid jämförelse med frågorna 18 och 19 "Händer att personer med funktionshinder/deras anhöriga klagar på ditt bemötande" är det t.ex. cirka 50% inom försäkringskassan och socialtjänsten som anger att personer med funktionshinder och/eller deras anhöriga klagar på bemötande (för vården och skolan är andelen 34% och 22% respektive). Detta tyder på att personalen å ena sidan och personer med funktionshinder å andra sidan upplever situationen helt olika. Det är ett faktum att många funktionshindrade personer och deras anhöriga klagar på det bemötande de får från myndigheter och andra offentliga organ. Men av svaren här att döma har inte personalneddragningar och/eller utökade arbetsuppgifter påverkat bemötandet i negativ riktning för merparten av personalen. Vi tror att personalen uppfattar klagan på bemötandet som missriktad, eller att orsaken ligger i de funktionshindrade personer/deras anhöriga själva. Detta skulle överensstämja med att personalen upplever personer med funktionshinder som mer oförstående, mer otåliga, mer krävande (jämför fråga 14).

Enligt vår uppfattning måste resultaten tolkas så att en stor del av personalen anser att de förändrade villkoren i arbetet till följd av omorganisation, rationalisering, nya arbetssätt inte har påverkat deras bemötande. Förändringar i ramfaktorerna för verksamheten tycks av många inte uppfattas som att de drabbar andra än personalen. Vi tolkar det så att de anställda anser att deras förhållande till objektet för hela verksamheten - eleven, patienten,

³⁷ Diagrammet baseras på tabell 16 i tabellbilagan.

klienten - inte påverkas av de yttre betingelser inom vilket mötet sker. Vi tror att en förklaring kan vara att man vill framhålla sin professionalism: dvs. trots försämrade arbetsvillkor klarar man av att utföra sitt arbete på ett tillfredsställande vis.

Vid analys av sambandet mellan rationaliseringar (fråga 8, "Har Du fått utökade arbetsuppgifter under de senaste 5 åren", fråga 9, "Har det varit personalneddragningar på Din arbetsplats under de senaste 5 åren") och andra variabler har vi funnit att det finns ett samband mellan *belastning* ("Ditt arbete ställer för höga krav på uppmärksamhet och ansvar", "Du handlägger/åtgärdar för många frågor", "Du möter stora förväntningar och krav från andra", "Ditt arbete är psykiskt påfrestande" se fråga 10) och *utökade arbetsuppgifter*. Sambandet innebär att utökade arbetsuppgifter är förenade med upplevelsen av arbetsförhållanden som belastande. Sambandet föreligger för alla sektorer utom skolan.³⁸

3.6 Om upplevelsen av arbetssituationen

De förändringar som genomförts på senare år inom den offentliga sektorn har ställt personalen inför nya och även mer komplicerade krav. En av de mest framträdande riktlinjerna för organisationsförändringar under de senare år är att man sökt effektivisera verksamheten. Det skulle ske bl.a. genom att bättre ta tillvara medarbetarnas kompetens.

Press i arbetet uppstår när individens strävanden och behovstillfredsställelse hindras genom de krav och förväntningar som chefen, arbetsgruppen eller organisationen ställer och när individen uppfattar situationen som belastande utan att kunna handla på ett adekvat sätt för att minska frustrationen.

Syftet med fråga 10 är att få kunskap om hur personer inom de olika myndigheter/offentliga organ upplever sin arbetssituation. För att på ett allsidigt sätt kunna bedöma personalens upplevelse av sin arbetssituation ställdes 12 påståenden rörande arbetssituationen, som man i varierande grad kunde instämna i. Utgångspunkten är att ett bra bemötande kan uppnås genom utbildad personal, ansvar och inflytande, rimlig arbetsbörda och förstående/uppmuntrade chefer. Områden som särskilt uppmärksammas är därför personalens kunskaper att klara sitt arbete, stressen, förväntningar, trivsel och andra psyko-sociala förhållanden, deras synpunkter på samarbete med såväl klienten som med överordnade inom organisationen. Slutligen frågas också efter relationer med arbetskamrater.

Jämförelserna mellan de olika sektorerna visar att skillnaderna med avseende på hur arbetet och arbetssituationen upplevs är få och för de flesta påståenden är skillnaderna relativt små. I genomgången nedan kommer vi att kommentera de fall där det ändå finns större skillnader.

Tabell 6 anger fördelningen i procent på frågan "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du har tillräckliga kunskaper för att klara Ditt arbete". I hela undersökningsgruppen är det bara ett par procent inom de olika sektorerna som anser sig i ganska liten utsträckning ha tillräckliga kunskaper för att klara sitt arbete. Den överväldigande majoriteten anser sig ha i mycket hög eller i ganska hög utsträckning kunskaper för att kunna klara sitt arbete. En fjärdedel, något fler inom skolan, anger att de har i mycket hög utsträckning och tre fjärdedelar i ganska hög utsträckning tillräckliga kunskaper, vilket måste tas som ett gott betyg på upplevd kompetensnivå. Inga större skillnader mellan de olika områden har således framkommit vad gäller denna aspekt. Att så många anser sig ha goda kunskaper om sitt arbete förefaller rimligt med tanke på att de flesta har en lång erfarenhet i arbetslivet och att de flesta har relativt lång erfarenhet av arbetet i den nuvarande befattningen. (Jämför med fråga 3.)

³⁸ Sambandet är signifikant på nivån .01 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = .18) och vården (Kendall's tau C = .18), resp på nivån .05 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .14).

Tabell 6. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du har tillräckliga kunskaper för att klara Ditt arbete".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	24.6	22.9	24.5	29.9
I ganska hög utsträckning	73.0	75.0	71.5	66.8
I ganska liten utsträckning	1.8	1.4	3.2	2.1
Inte alls				
Ej svar	.7	.7	.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Samma mönster, att relativt få upplever problem, framgår även av svaren i tabell 7 som avser frågan i vilken utsträckning "Du i Din arbetssituation upplever att Du har tillräcklig information för att klara Ditt arbete". Det är personalen inom socialtjänsten som avviker något i svarmönstret. Bland dem är det färre som svarar att de i mycket hög utsträckning upplever att de har tillräcklig information, och fler som svarar att de i ganska liten utsträckning eller inte alls upplever att de har tillräcklig information, än inom de andra sektorerna.

Tabell 7. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du har tillräcklig information för att klara Ditt arbete".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	25.6	15.1	24.9	28.5
I ganska hög utsträckning	71.2	75.3	69.2	69.0
I ganska liten utsträckning	2.1	8.2	5.1	1.2
Inte alls		.7		
Ej svar	1.1	.7	.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Det stora flertalet av personalen inom de fyra undersökta sektorerna upplever således att de har tillfredsställande kunskaper och får tillräcklig information för att klara sitt arbete. Samtidigt säger många (ca 32%) att de i mycket hög eller i ganska hög grad upplever press i arbetet p.g.a. avsaknad av kompetensutveckling. (Jämför fråga 12 "Ange i vilken grad du upplever stor press i arbetet på grund av avsaknad av kompetensutveckling".) Det är svårt att finna någon tillfredsställande förklaring. Å ena sidan skulle det kunna indikera en övertro på kompetensutveckling – kanske pressen i arbetet inte skulle bli mindre även med mera kompetensutveckling – och en tendens att vilja lösa strukturella problem med individuella lösningar. Å andra sidan kanske man inte upplever ett tydligt samband mellan att ha tillfredsställande kunskaper och information för att klara sitt arbete och möjligheten till vidareutveckling i arbetet.

Vad gäller nästa aspekt "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du känner Dig nöjd med Din arbetssituation" har inga större skillnader framkommit mellan de olika sektorerna. Av tabell 8 framgår att det är 70% av de anställda inom samtliga sektorer som känner sig i mycket hög eller i ganska hög utsträckning nöjda med sin arbetssituation. Och det är således en relativt stor andel, mer än 20% inom samtliga sektorer, som i ganska liten utsträckning eller inte alls är nöjda med sin arbetssituation. Svaren inom denna kategori grundar sig på personalens egna upplevelser av arbetssituationen, inte på faktiska

förhållanden. Arbetsförhållandena och upplevelsen av dem behöver inte vara densamma. Vi menar att det i vilket fall är värt att notera att minst en av fem inte är nöjd med sin arbetssituation, speciellt med tanke på att de arbetar med människor och ger service, vård och ansvarar för undervisning.

Tabell 8. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att känner Dig nöjd med Din arbetssituation".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	13.0	12.0	12.3	12.4
I ganska hög utsträckning	59.3	58.9	66.4	60.3
I ganska liten utsträckning	24.2	22.3	17.8	22.3
Inte alls	2.8	5.5	2.4	3.3
Ej svar	.7	1.4	1.2	1.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Nästa aspekt gäller eget ansvarstagande: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du får ta eget ansvar i Ditt arbete". (Tabell 9) De skillnader som finns mellan de olika sektorerna gäller huruvida man upplever att man får ta ansvar i mycket hög eller i ganska hög utsträckning. Överlag anser personalen att de får ta ansvar i mycket hög eller i ganska hög utsträckning för sitt arbete. Det är bara ett par procent som anser att de i ganska liten utsträckning eller inte alls får ta ansvar för sitt arbete. Enligt vår mening är detta en mycket låg andel. Resultatet stämmer inte med de resultat som vi tidigare redovisat för fråga 6 om huruvida personalen får möjlighet att påverka sitt eget arbete och om personalens idéer och förslag tillvaratas i organisationen (se fråga 6). Det förefaller som om personalen å ena sidan i stor utsträckning ges ansvar för det egna arbetet men å andra sidan i mindre utsträckning ges möjlighet att påverka sitt eget arbete och framföra idéer och förslag inom organisationen.

Tabell 9. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du får ta eget ansvar i Ditt arbete".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	64.2	77.1	68.7	85.2
I ganska hög utsträckning	34.7	21.2	27.8	12.3
I ganska liten utsträckning	.7	1.4	2.0	1.6
Inte alls	.4		.8	
Ej svar		.3	.8	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Nästa delaspekt gäller arbetets krav på individen: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Ditt arbete ställer för höga krav på uppmärksamhet och ansvar". Här framträder en markant skillnad mellan skolan å ena sidan och försäkringskassan, socialtjänsten och vården å den andra (Tabell 10). Personalen inom skolan upplever mer än den i de övriga områdena att arbetet ställer för höga krav. Mer än hälften av skollära upplever i mycket hög utsträckning att arbetet ställer för höga krav på uppmärksamhet och ansvar. Motsvarande andel inom övriga undersökningsgrupper varierar från drygt en fjärdedel inom vården upp till knappt en tredjedel inom socialtjänsten. Räknar vi samman dem som i ganska hög och mycket hög utsträckning upplever för stora krav, finner vi att drygt

80% av skollärdarna anser att kraven är för stora, vilket kan jämföras med 57% vad gäller vårdpersonalen, 62% vad gäller försäkringskassans personal och 65% vad gäller personalen inom socialtjänsten. Nämnas bör att det är inom skolan och socialtjänsten som den högsta andelen personer som har en arbetsledande funktion finns. Med tanke på de signaler som förekommit om att allt fler rektorer väljer att sluta sin anställning är vi inte förvånade över de tillfrågade rektorernas svar på den här frågan.

Tabell 10. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Ditt arbete ställer för höga krav på uppmärksamhet och ansvar".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	24.6	32.5	22.5	51.9
I ganska hög utsträckning	37.5	32.9	34.8	29.2
I ganska liten utsträckning	24.2	22.6	28.1	14.8
Inte alls	13.0	11.3	11.5	2.5
Ej svar	.7	.7	3.2	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Följande delaspekt handlar om osäkerhet i arbetet: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du känner osäkerhet om huruvida Du utför Dina arbetsuppgifter rätt" (Tabell 11). Andelen som i mycket hög eller ganska hög utsträckning känner osäkerhet om de utför sina arbetsuppgifter rätt är 12-13% inom vården och försäkringskassan, medan den är något högre inom socialtjänsten (20%) och skolan (24%). Inom alla sektorer är det alltså så att den stora merparten inte upplever några större problem i detta avseende. Med hänsyn till de undersökta personernas utbildningsnivå, ålder, antal år i samma befattning är det ändå, särskilt inom socialtjänsten och skolan, en ganska hög andel som känner osäkerhet om de utför arbetsuppgifterna rätt. Vi undrar varför denna osäkerhet uppstår. Från personalens egna uppgifter framgick tidigare att de inte i någon större utsträckning upplever att de saknar kunskaper eller information för att klara sitt arbete. Kan osäkerheten bero på motstridiga krav från klienter och överordnade? I den öppna frågan 24, där man skall redogöra för om det finns något som är särskilt svårt för en i arbetet, förekommer ofta kommentarer som handlar om dåliga arbetsförhållanden, stress, splittrade arbetsuppgifter, dåligt formulerade mål och för stor arbetsbelastning.

Tabell 11. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du känner osäkerhet om huruvida Du utför Dina arbetsuppgifter rätt".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	.7	3.8	1.2	1.6
I ganska hög utsträckning	12.3	15.8	11.1	22.2
I ganska liten utsträckning	67.0	62.7	65.2	61.7
Inte alls	19.6	17.5	21.7	13.2
Ej svar	.4	.3	.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

I de öppna frågorna har alla personalkategorier och särskilt skollärdarna uttryckt rädsla för hur det skulle gå vid ytterligare besparingar på respektive verksamhetsområde. Många anser att besparingarna redan varit så stora att den tid man kan ägna varje ärende eller elev är otillräcklig (se Bilaga II). Man menar emellertid att tiden per ärende inte påverkar inne-

hållet i arbetet. Om ett pressat tidsschema beror enbart på ekonomiska nedskärningar eller om det också hänger samman med brister i organisation och arbetsledning kan diskuteras. Men kort handläggningstid skapar olust och påverkar arbetsklimatet negativt.

Nästa delaspekt handlar om just tidspress/arbetsbelastning: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du handlägger/åtgärdar för många frågor". Som framgår av tabell 12 upplever en betydande andel av personalen i mycket hög eller ganska hög utsträckning press i arbetet p.g.a. att de handlägger/åtgärdar för många frågor. Den högsta andelen (90%) gäller för skolan därnäst kommer socialtjänsten med cirka 65%. Av vårdsektorns personal upplever 58% att de handlägger för många frågor i mycket hög eller ganska hög utsträckning, medan motsvarande andel för försäkringskassans personal stannar vid 50%. Att 80% av skolledarna upplever att arbetet ställer för höga krav och 90% menar att de handlägger för många frågor kan enligt vår uppfattning ha att göra med de vitt skilda uppgifter som numera åvilar en skolledare och som enligt vår mening skapar en allt annat än god arbetssituation. Att vara rektor för en skola innebär att ha ett övergripande ansvar för en mångfacetterad verksamhet, till skillnad från den mer specialiserade inriktning som personalen i andra sektorer kan ha. Detta förklarar kanske att t.ex. "enbart" hälften inom försäkringskassan upplever att de handlägger för många frågor trots personalneddragningar och utökade arbetsuppgifter.

Tabell 12. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du handlägger/åtgärdar för många frågor".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	13.0	22.9	21.7	39.5
I ganska hög utsträckning	37.2	41.8	36.4	50.2
I ganska liten utsträckning	30.2	24.0	30.4	8.2
Inte alls	18.6	10.3	9.9	1.2
Ej svar	1.1	1.0	1.6	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

När yrkesområden och arbetsinnehåll inventeras och diskuteras, är det vanligt att man talar i termer av yrkesroller. Yrkesroll är någonting mer än såväl yrket som yrkesinnehavaren. Yrkesrollen sätter in individen i ett organisatoriskt och mellanmänniskt sammanhang, ett socialt system. När en person innehar en viss position i yrkeslivet förväntas han bete sig på ett visst sätt. Roll definieras som de förväntningar som riktas mot en viss position i ett socialt system, exempelvis mot en befattningshavare i en organisation eller förvaltning. Förväntningarna på rollen kan vara mer eller mindre klara och likformiga. Inom rollteori använder man också begreppet rollkonflikter. Om de skilda förväntningarna på en yrkesroll är oförenliga, inkonsekventa eller kanske helt motstridiga, kan man tala om en inre konflikt eller en "korstryckssituation". Konflikter kan också uppstå om en person innehar två olika roller som inte är förenliga, eller om rollinnehavarens egna och omgivningens förväntningar är motsägelsefulla. Dessa senare rollkonflikter kan uppstå när rollen inte är väl definierad (Mead 1976).

När det gäller följande del av fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du möter stora förväntningar och krav från andra" har resultaten som vi ser det blivit anmärkningsvärt samstämmiga (Tabell 13). Variationerna mellan de olika sektorerna är små och nästan alla instämmer i påståendet att de upplever stora förväntningar och krav från andra. Det gäller för så mycket som 99% av rektorerna och omkring 90% av dem i övriga sektorer. Samtidigt upplever de flesta att de trivs på arbetet och att arbetsgemenskapen är bra. Det ena behöver, enligt vår uppfattning, inte utesluta det andra. Krav och förväntningar kan ofta vara positiva faktorer som bidrar till ett bra klimat på ar-

betsplatsen. Men effekten kan också vara den motsatta. Enligt vår uppfattning skulle det vara intressant att få den här frågan belyst ytterligare.

Tabell 13. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetsituation upplever att Du möter stora förväntningar och krav från andra".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	38.6	45.2	36.0	61.3
I ganska hög utsträckning	53.0	47.6	53.8	37.4
I ganska liten utsträckning	7.4	5.8	7.5	.4
Inte alls	.7	.7	1.2	
Ej svar	.4	.7	1.6	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Med följande del av fråga 10 "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetsituation upplever att Du får stimulans i Ditt arbete" ville vi fånga en annan viktig aspekt av kvaliteten i arbetsförhållandet nämligen den stimulans och känsla man får av att åstadkomma något (Tabell 14). En stor majoriteten upplever i hög eller ganska hög utsträckning stimulans i arbetet. Variationerna mellan de olika sektorerna är mycket små. Att arbetet upplevs som stimulerande i mycket hög eller ganska hög utsträckning menar 82% från försäkringskassan, 81% från socialtjänsten, och 87% från vårdsektorn och skolan. Den positiva bilden förstärks ytterligare av andelen, mer än 90% inom alla sektorer, som instämmer i mycket hög eller ganska hög utsträckning i det enkla och summerande påståendet att man: "i det stora hela trivs med sitt arbete"(se vidare nedan). Möjligtvis kan man reflektera över att de sektorer där personal med arbetsledande befattning finns inte har högre andel som upplever stimulans i arbetet i mycket hög utsträckning. Det är inom vården som flest har angett att de upplever stimulans i mycket hög utsträckning, vilket bekräftar bilden av återkopplingen inom vården mellan det arbete man utför och den nytta/det goda ens arbete ger andra.

Tabell 14. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetsituation upplever att Du får stimulans i Ditt arbete".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	28.8	26.4	35.8	34.2
I ganska hög utsträckning	53.0	54.5	51.2	53.1
I ganska liten utsträckning	17.2	16.1	11.0	11.5
Inte alls	1.1	2.7	.8	.4
Ej svar		.3	1.2	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Upplevelsen av arbetet som psykiskt påfrestande kartlades genom frågan "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetsituation upplever att Din arbetsituation är psykiskt påfrestande?" Svartsfördelningarna framgår av tabell 15 nedan. En mycket stor andel av personalen upplever det som psykiskt påfrestande. Hela 95% av rektorerna upplever att arbetet i mycket hög eller ganska hög utsträckning är psykiskt påfrestande, medan motsvarande andel är cirka 85% inom försäkringskassan och socialtjänsten. Vården har här den lägsta andelen (70%) vilket troligtvis kan förklaras av de specifika yrkesgrupper som ingår i urvalet. Rektorernas svar understryker vad som tidigare kommit fram vad gäller deras arbetsförhållanden. (Se bilaga II.)

Tabell 15. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Ditt arbete är psykiskt påfrestande".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	31.6	32.5	22.1	46.5
I ganska hög utsträckning	51.2	53.1	48.2	48.6
I ganska liten utsträckning	15.1	12.3	26.1	3.7
Inte alls	2.1	1.4	2.8	
Ej svar		.7	.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Arbetsgemenskap är en av de viktigaste faktorerna på arbetsplatsen för arbetsglädje och effektivitet. När det gäller den aspekten: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Dina relationer med arbetskamrater inte är bra" (Tabell 16) svarade personalen nästan samstämmigt och utan någon större variation mellan de olika sektorerna att man bara i ganska liten utsträckning eller inte alls upplever att relationerna med arbetskamraterna inte är bra. Den andelen är omkring 90% eller högre i samtliga sektorer. Andelen som inte alls upplever problem med arbetsgemenskapen är högst inom försäkringskassan (70%) och lägst inom skolan (50%).

Tabell 16. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Dina relationer med arbetskamrater inte är bra".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	1.1	1.7	2.0	1.2
I ganska hög utsträckning	2.5	6.5	2.8	4.5
I ganska liten utsträckning	25.6	33.6	35.0	43.2
Inte alls	69.8	55.5	57.5	49.8
Ej svar	1.1	2.7	2.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100

När det gäller upplevelsen av trivsel i arbetet: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du i det stora hela trivs med Ditt arbete" (Tabell 17) framgår som nämndes ovan att den helt övervägande delen av personalen inom alla sektorer i hög eller ganska hög utsträckning trivs med sitt arbete i det stora hela. Detta trots tidigare uttalanden om att man upplever för höga krav, att arbetet är psykiskt påfrestande, m.m. En jämförelse av andelen som uppgivit att de upplever stimulans i mycket hög utsträckning respektive trivsel i mycket hög utsträckning visar att de förra andelarna är högre än de senare inom alla sektorer, och att differenserna därvidlag är störst vad gäller försäkringskassans och socialtjänstens personal.

Tabell 17. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du i det stora hela trivs med Ditt arbete".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	40.4	37.0	43.1	37.0
I ganska hög utsträckning	53.7	54.5	50.6	56.4
I ganska liten utsträckning	4.6	7.5	4.7	5.8
Inte alls	.7	.3	.8	
Ej svar	.7	.7	.8	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

3.6.1 Tre arbetsförhållandeindex baserade på fråga 10

Ett gemensamt drag som kännetecknar organisationer som arbetar med utbildning, sjukvård och socialvård är att anställda arbetar för och med andra människor - elever, patienter, klienter. Denna medmänskliga kontakt ger upphov till en rad processer på individ- och gruppnivå. Det är stor skillnad mellan att producera varor och att "producera" tjänster och service genom undervisning, vård och behandling. Arbete med människor upplevs ofta som mycket mer innehållsrikt. Upplevelsen av missnöje med arbetssituationen kan antas på goda grunder vara en stark faktor som påverkar mötet med personer med funktionshinder.

På basis av en faktoranalys av de 12 variablerna i fråga 10 (med variabelvärdena dikotomiserade så att "i mycket hög utsträckning" förts samman med "i ganska hög utsträckning" och "i ganska liten utsträckning" förts samman med "inte alls") har tre olika dimensioner av arbetssituationen identifierats:

- **Tillfredsställelse** "Du känner Dig nöjd med Din arbetssituation", "Du får ta eget ansvar i Ditt arbete", " Du får stimulans i Ditt arbete", "Dina relationer med arbetskamrater inte är bra" (omvänd riktning), "Du i det stora hela trivs med Ditt arbete"
- **Belastning** "Ditt arbete ställer för höga krav på uppmärksamhet och ansvar", "Du handlägger/åtgärdar för många frågor", "Du möter stora förväntningar och krav från andra", "Ditt arbete är psykiskt påfrestande"
- **Kompetens** "Du har tillräckliga kunskaper för att klara Ditt arbete", "Du har tillräcklig information för att klara Ditt arbete", "Du känner osäkerhet om huruvida Du utför Dina arbetsuppgifter rätt" (den sistnämnda i omvänd riktning)

Med utgångspunkt i detta har tre summerade index skapats:

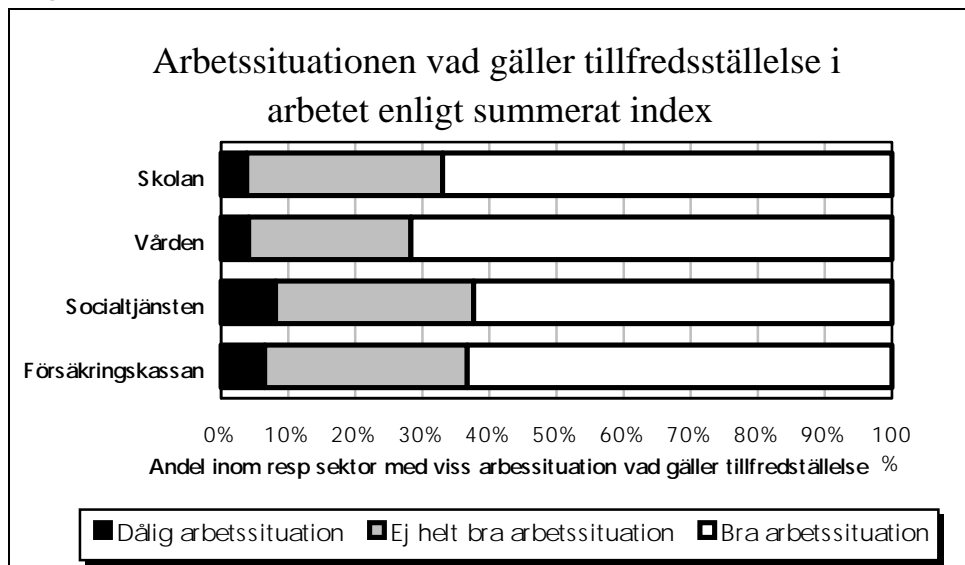
- **tillfredsställelse** som har värden 0-5 där lågt värde är låg tillfredsställelse och högt värde är hög tillfredsställelse.
- **belastning** som har värden 0-4 där lågt värde är hög belastning och högt värde är låg belastning
- **kompetens** som har värden 0-3 där lågt värde är låg kompetens och högt värde är hög kompetens.

De olika personalkategoriernas fördelning enligt dessa sammanfattande index redovisas nedan i tre diagram. En fullständig redovisning av fördelningarna återfinns i tabellbilagan. I diagrammen har vi försökt göra redovisningen överskådlig och lättbegriplig genom fördela indexvärdena i tre kategorier, som får representera bra, ej helt bra och dåliga arbetsförhållande med avseende på arbetstillfredsställelse, belastning och kompetens

När det gäller arbetstillfredsställelse har vi därvid betecknat arbetssituationen som bra om man svarat "i ganska hög utsträckning" eller "i mycket hög utsträckning" på samtliga de

fem underliggande frågorna. Som ej helt bra har arbetssituation betecknats för dem som svarar så på tre eller fyra av frågorna, medan vi betecknat arbetssituationen som dålig för övriga. För de sistnämnda gäller alltså att de bara givit positiva svar på högst två av frågorna om ansvar, stimulans, trivsel, etc.

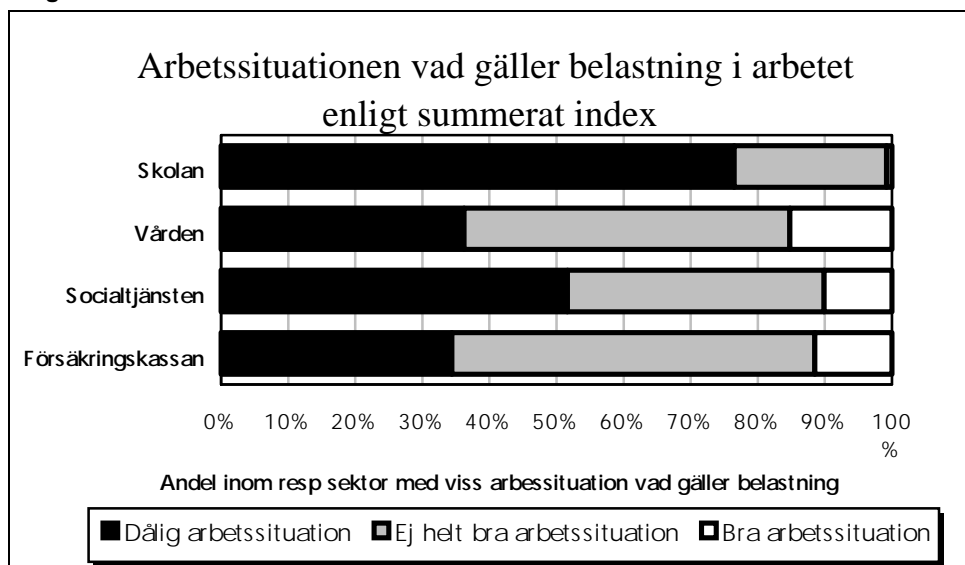
Diagram 13.



Av diagrammet framgår att variationerna mellan de olika personalkategorierna är relativt små vad gäller arbetstillfredsställelse. Andelen som har en dålig arbetssituation i detta avseende är låg inom alla sektorer, och varierar från 4% bland skol- och vård personalen upp till 8% bland personalen inom socialtjänsten. Andelen som har en bra arbetssituation vad gäller tillfredsställelse är något högre inom vården än inom övriga sektorer.

När det gäller belastningsindex har vi gjort tredelningen på följande sätt: Vi har betecknat arbetssituationen som bra om man svarat "i ganska liten utsträckning" eller "inte alls" på samtliga de fyra underliggande belastningsfrågorna. Som ej helt bra har arbetssituationen betecknats för dem som svarar så på en eller två eller av frågorna, medan vi betecknat arbetssituationen som dålig för övriga, dvs för dem som inte på någon av belastningsfrågorna svarat "i liten utsträckning" eller "inte alls".

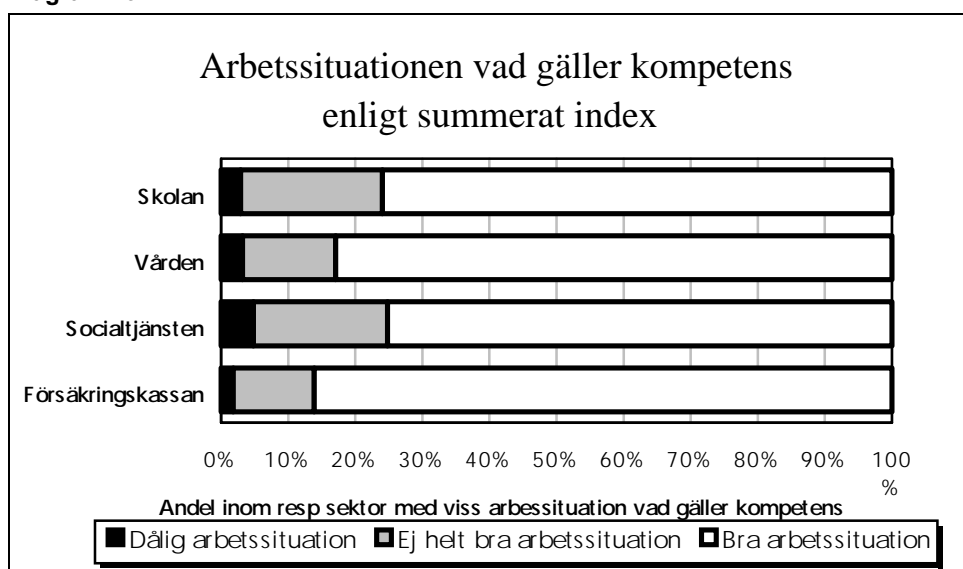
Diagram 14.



Som framgår av diagrammet är det när det gäller denna aspekt mycket vanligt förekommande att arbetssituationen är dålig. Andelen med dålig arbetssituation i detta avseende är lägst inom försäkringskassan och vården där det ändå gäller för drygt en tredjedel av de undersökta personerna. Inom vården gäller motsvarande för drygt hälften, och inom skolan för tre fjärdedelar av de undersökta personerna. I den sistnämnda kategorin, bland skollärarna, finns nästan inga (1%) som, enligt vårt sätt att redovisa, kan sägas ha en bra arbetssituation ur arbetsbelastningssynpunkt. Inom de andra sektorerna är det omkring 10%, inom vården något fler, som har en bra arbetssituation vad gäller belastning.

När det gäller kompetensaspekten har vi betecknat arbetssituationen som bra om man svarat "i ganska hög utsträckning" eller "i mycket hög utsträckning" på samtliga de tre underliggande frågorna. Som ej helt bra har arbetssituation betecknats för dem som svarar så på två av frågorna, medan vi betecknat arbetssituationen som dålig för övriga. För de sistnämnda gäller alltså att de bara givit positiva svar på högst en av de tre frågorna om tillräckliga kunskaper, tillräcklig information, osäkerhet vid arbetets utförande.

Diagram 15.



Enligt denna klassificering gäller, som framgår av diagrammet, att det är få som har en dålig arbetssituation med hänsyn till kompetensaspekten. Andelen är mindre än 5% i samtliga undersökta grupper. Andelen med bra arbetssituation när det gäller kompetensen varierar från ca 75% inom skolan och socialtjänsten upp till 83% inom vården och 86% inom försäkringskassan.

3.6.2 Sambandsanalyser av osäkerhet om man utför arbetsuppgifterna rätt och andra variabler

För att kunna förstå var i denna osäkerhet grundar sig har vi utfört ett antal sambandsanalyser. Sambanden som vi har hittat redovisas nedan.

När vi analyserar sambandet mellan upplevelsen av osäkerhet om huruvida man utför sina arbetsuppgifter rätt och kännedom om de verksamhetsmål som gäller (fråga 6) finner vi ett samband som indikerar att osäkerhet om huruvida man utför arbetsuppgifterna rätt är förenad med att inte känna till verksamhetsmålen. Ett tydligt samband i denna riktning, föreligger för samtliga organisationstyper.³⁹

³⁹ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = -.14), social-tjänsten (Kendall's tau C = -.18), vården (Kendall's tau C = -.17), och skolan (Kendall's tau C = -.15).

När vi analyserar sambandet mellan upplevelsen av osäkerhet om huruvida man utför sina arbetsuppgifter rätt och om personalen anser att närmaste chef ställer tydliga krav på sina medarbetare (fråga 11) finner vi ett samband som indikerar att osäkerhet om huruvida man utför arbetsuppgifterna rätt är förenad med att ledningen inte ställer tydliga krav. Ett samband i denna riktning, föreligger inom socialtjänsten och vården.⁴⁰

När vi analyserar sambandet mellan upplevelsen av osäkerhet om huruvida man utför sina arbetsuppgifter rätt och ledningens styrförmåga (se index över ledningens styrförmåga i fråga 11) finner vi ett samband som indikerar att osäkerhet om huruvida man utför arbetsuppgifterna rätt är förenad med att ledningen har dålig styrning. Ett samband i denna riktning, föreligger för försäkringskassan, socialtjänsten och vården.⁴¹

När vi analyserar sambandet mellan upplevelsen av osäkerhet om huruvida man utför sina arbetsuppgifter rätt och upplevelsen press p.g.a. ständigt återkommande förändringar i regelsystemen (fråga 11) finner vi ett samband som indikerar att osäkerhet om huruvida man utför arbetsuppgifterna rätt är förenad med press p.g.a. ständigt återkommande förändringar. Ett samband i denna riktning föreligger inom vården och skolan.⁴²

När vi analyserar sambandet mellan upplevelsen av osäkerhet om huruvida man utför sina arbetsuppgifter rätt och upplevelsen press p.g.a. nya arbetsuppgifter som tillkommer (fråga 11) finner vi att det finns ett samband som indikerar att osäkerhet om huruvida man utför arbetsuppgifterna rätt är förenad med press p.g.a. nya arbetsuppgifter. Ett samband i denna riktning föreligger inom socialtjänsten samt vården och skolan.⁴³

När vi analyserar sambandet mellan upplevelsen av osäkerhet om huruvida man utför sina arbetsuppgifter rätt och upplevelsen av press p.g.a. avsaknad av kompetensutveckling (fråga 11) finner vi ett samband som indikerar att osäkerhet om huruvida man utför arbetsuppgifterna rätt är förenad med press p.g.a. avsaknad av kompetensutveckling. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper.⁴⁴

När vi analyserar sambandet mellan upplevelsen av osäkerhet om huruvida man utför sina arbetsuppgifter rätt och upplevelsen av press p.g.a. att reglerna är otydliga (fråga 11) finner vi ett samband som indikerar att osäkerhet om huruvida man utför arbetsuppgifterna rätt är förenad med press p.g.a. att reglerna är otydliga. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper, starkast för vården.⁴⁵

När vi analyserar sambandet mellan upplevelsen av osäkerhet om huruvida man utför sina arbetsuppgifter rätt och upplevelsen av press p.g.a. att vara tvungen att avslå klienters ansökan/inte kunna tillmötesgå önskemål (fråga 11) finner vi ett samband som indikerar att osäkerhet om huruvida man utför arbetsuppgifterna rätt är förenad med press p.g.a. att ej kunna tillgodose klienters önskemål. Ett samband i denna riktning föreligger inom alla organisationstyper.⁴⁶

Med andra ord tyder vår analys på att upplevelsen av osäkerhet om man utför arbetsuppgifterna rätt, sammanhänger med dåligt förankrade verksamhetsmål, otydliga krav från

⁴⁰ Sambandet är signifikant på nivån .01 inom vården (Kendall's tau C = -.19), resp på nivån .05 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = -.13).

⁴¹ Sambandet är signifikant på nivån .01 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = -.13) och vården (Kendall's tau C = -.13), resp på nivån .05 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = -.11).

⁴² Sambandet är signifikant på nivån .001 inom skolan (Kendall's tau C = .17), resp på nivån .05 inom vården (Kendall's tau C = .10).

⁴³ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom vården (Kendall's tau C = .17) och skolan (Kendall's tau C = .19), resp på nivån .05 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = .11).

⁴⁴ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = .23) och skolan (Kendall's tau C = .18), resp på nivån .01 inom vården (Kendall's tau C = .12), och på nivån .05 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .11).

⁴⁵ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .16), social-tjänsten (Kendall's tau C = .17), vården (Kendall's tau C = .217), och skolan (Kendall's tau C = .19).

⁴⁶ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = .19) resp på nivån .01 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = .12) och vården (Kendall's tau C = .15), och på nivån .05 inom skolan (Kendall's tau C = .10).

närmaste chef, ständiga ändringar av regelsystemet, nya arbetsuppgifter som tillkommer, avsaknad av kompetensutveckling, otydliga regler och press på grund av att inte kunna tillmötesgå krav från klienter.

3.7 Om upplevelsen av ledningens roll

En viktig förutsättning för att utveckla en organisation som är till för att lösa problem är att alla har lust och möjligheter att under det dagliga arbetet påverka arbetssituationen (även i beslut) genom ansvarstagande och ömsesidig hjälp. Många chefer har en svår mellanställning och känner sig klämda mellan olika krav, ofta motstridiga, från t.ex. organisationsledning, arbetskamrater och allmänhet.

Trots att chefer ofta upplever sig som mycket duktiga på att ge beröm och kritik, upplever medarbetaren ofta motsatsen. Medarbetare är angelägna om att få återkoppling om hur deras arbete lyckats. Återkoppling är en utav de viktigaste organisatoriska förutsättningar som främjar lärande. Vid sidan om att verksamhetens mål måste vara tydliga och kända, måste de också kunna diskuteras och omprövas. För allt detta behöver chefen goda insikter om förutsättningar som främjar lärande och förmågan att förmedla dessa. Det är oerhört viktigt att medarbetarna får stöd för sina uppgifter. Det är inte enbart relationer till arbetskamrater som är väsentliga utan också arbetsklimatet, förhållandet mellan chef och medarbetare. Vi har ställt fem frågor till personalen för att undersöka hur de uppfattar kontakten och samarbetet med den närmaste chefen.

För att kunna fastställa upplevelsen av ledningen ställde vi ett antal frågor om hur de anställda upplevde sin närmaste chef (fråga 11). Frågorna och svaren framgår av tabellerna 18-22. Den bild vi får fram kan sammanfattas på följande vis.

Nästan hälften av personalen inom socialtjänsten och vårdsektorn anser att ledningen inte ställer tydliga krav på sina medarbetare. Inom försäkringskassan är det 32% som bedömer att närmaste chefen inte ställer tydliga krav på sina medarbetare. Även inom skolan där skolledare uttalar sig om sina närmaste chefer är andelen stor, 24% (tabell 18).

Tabell 18. Fördelning i procent efter svar på fråga 11: "Anser Du att Din närmaste chef ställer tydliga krav på sina medarbetare vad de skall göra?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	68.1	51.7	54.2	72.0
Nej	31.6	46.2	44.7	24.3
Ej svar	.4	2.1	1.2	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Det är relativt många som uppfattar att de inte får stöd från ledningen i tillräcklig utsträckning. Den grupp som är mest missnöjda på denna punkt är personalen inom försäkringskassan med hela 45% som anser att närmaste chef inte finns tillgänglig vid behov (Tabell 19).

Tabell 19. Fördelning i procent efter svar på fråga 11: "Anser Du att Din närmaste finns tillgänglig när Du behöver stöd och råd?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	54.4	66.8	71.5	73.3
Nej	44.6	30.1	26.9	23.5
Ej svar	1.1	3.1	1.6	3.3
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

En mycket kritisk bild framträder i svaren på frågan om närmaste chef driver det utvecklings- och förändringsarbete som är nödvändigt". Andelen kritiska därvidlag är ca en tredjedel av personalen inom försäkringskassan, socialtjänsten och skolan, och omkring hälften av personalen inom socialtjänsten (Tabell 20).

Tabell 20. Fördelning i procent efter svar på fråga 11: "Anser Du att Din närmaste chef driver det utvecklings- och förändringsarbete som är nödvändigt?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	63.5	49.3	64.0	63.8
Nej	35.4	47.9	33.6	32.5
Ej svar	1.1	2.7	2.4	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Många anser också att chefen inte visar förståelse för ens arbetssituation. Mest kritisk på den punkten är personalen inom försäkringskassan där en tredjedel av personalen anser att cheferna inte visar förståelse. Detta är en tydlig kritik mot ledningen med tanke på den bild som har framkommit tidigare när det gäller personalens arbetsförhållanden, där både ökade arbetsuppgifter och personalneddragningar har noterats (Tabell 21).

Tabell 21. Fördelning i procent efter svar på fråga 11: "Anser Du att Din närmaste chef visar förståelse för Din arbetssituation?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	66.0	69.9	78.3	78.1
Nej	33.0	27.4	19.8	18.2
Ej svar	1.1	2.7	2.0	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Många har ett ganska klen förtroende för chefens kunskaper: inom försäkringskassan gäller detta för två av tre och inom socialtjänsten gäller det för drygt hälften av personalen. Inom vården och skolan är det betydligt färre som inte anser att ens närmaste chef har tillräckliga kunskaper inom arbetsområdet, 33% resp 27% (Tabell 22).

Både när det gäller chefens handlingskraft (ställer tydliga kunskaper på sina medarbetare/driver nödvändigt förändringsarbete) och dennes kunskaper finns det skillnader mellan sektorerna, men vi uppfattar att den samlade bilden inrymmer en klar kritik mot ledningen och dess kompetens.

Personalen inom vården och skolan upplever sin ledning mera kompetent, över 65% anser att ledningen har tillräckliga kunskaper. Detta tror vi kan förklaras med att chefer rekryteras ur denna egna professionen, de delar med nödvändighet en gemensam yrkeserfarenhet med sina medarbetare, till skillnad från försäkringskassa och socialtjänst där man kan ha en mera skiftande yrkesbakgrund. Man kan vara skicklig administratör och därför få en chefsposition - budgetarbete, löneförhandlingar etc. - men kanske inte alls kunna verksamheten i detalj.

I en pressad arbetssituation - p.g.a. nedskärningar och förändrade organisationsmål - ökar nog förväntningarna och kraven på ledningen att få det hela att fungera, trots allt.

Tabell 22. Fördelning i procent efter svar på fråga 11: "Anser Du att Din närmaste chef har tillräckliga kunskaper om arbetsområdet?".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	32.6	43.8	65.2	68.3
Nej	66.0	53.1	33.2	27.2
Ej svar	1.4	3.1	1.6	4.5
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

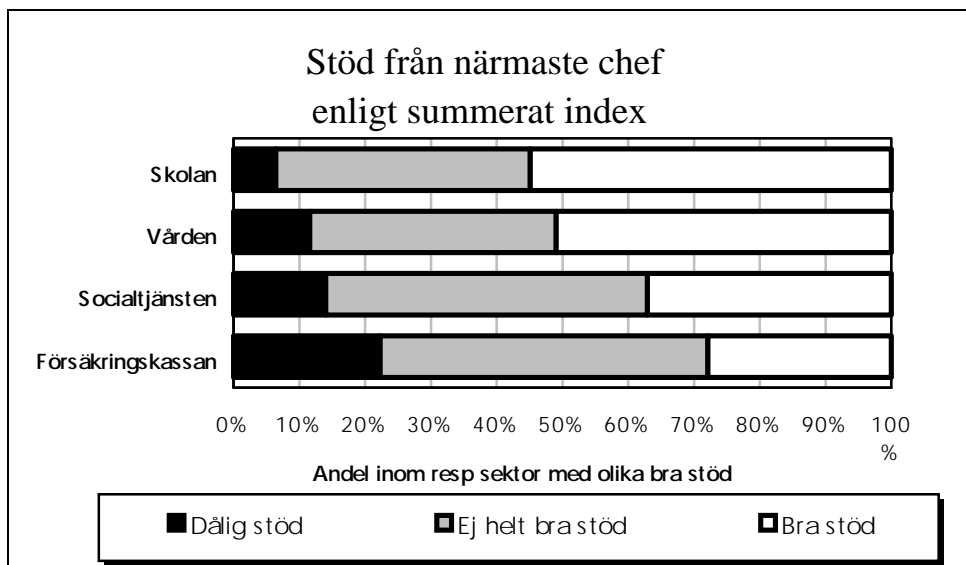
3.7.1 Index för att analysera samband mellan ledningsfunktioner (fråga 11) och arbetstillfredsställelse (fråga 10).

De variabler som gäller ledningsfunktionen (alla delfrågor i fråga 11) har sammanfattats i två index som avser ledningens förmåga att ge stöd respektive ledningens förmåga att styra. De har konstruerats som enkla summerade index enligt följande:

- **stöd från ledning**, som räknar antalet Nej-svar på variablerna ("finns tillgänglig när Du behöver stöd och råd", "visar förståelse för Din arbetssituation", "har tillräckliga kunskaper om arbetsområdet"), och alltså bildar ett index med värdena 0-3, där 3 står för dåligt stöd och 0 för bra stöd från ledningen.
- **ledningens förmåga att styra**, som räknar antalet Nej-svar på variablerna ("ställer tydliga krav på sina medarbetare vad de skall göra", "driver det utvecklings- och förändringsarbete som är nödvändigt"), och alltså bildar ett index med värdena 0-2, där 2 står för dålig styrning och 0 för bra styrning från ledningen.

I de två följande diagrammen visas hur undersökningsspersonerna inom de olika sektorerna fördelar sig efter dessa index. En fullständig svarsfördelning redovisas i tabellbilagan. När det gäller det första index, som gäller vilket stöd i arbetet som kan erhållas från den närmaste arbetsledningen, har vi betecknat stödet som "dåligt" för dem som har tre skalpoäng, dvs som besvarat samtliga tre underliggande frågor nekande (den närmaste chefen finns ej tillgänglig, visar ej förståelse, har ej tillräckliga kunskaper). Som "bra" har vi betecknat stödet för dem som har noll skalpoäng, dvs för dem som inte besvarat någon av de underliggande tre frågorna negativt. För dem som hamnar däremellan, med ett eller två skalpoäng, har vi betecknat stödet som "ej helt bra".

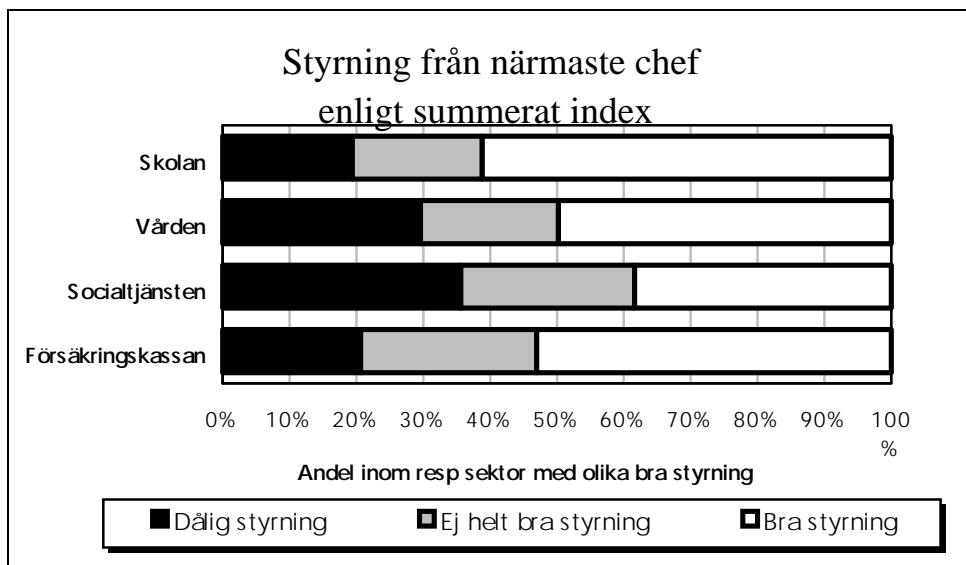
Diagram 16.



Enligt denna klassificering finner vi, som framgår av diagrammet, att andelen med dåligt stöd från närmaste chefen är lägst inom skolan (6%), och högst inom försäkringskassan där hela 22% har dåligt stöd. Andelen med bra stöd är omvänt högst inom skolan och lägst inom försäkringskassan.

När det gäller styrningen av arbetet från den närmaste chefen, har vi benämnt den som "dålig" för dem som har två skalpoäng, dvs för dem som besvarat båda de underliggande frågorna negativt. (Den närmaste chefen ställer ej tydliga krav, och driver ej nödvändigt förändringsarbete). "Bra" betecknas styrningen för dem som har 0 skalpoäng, dvs för dem som ej besvarat någon av de två frågorna negativt. För övriga, dvs för dem som besvarat en av frågorna negativt, anses här styrningen vara "ej helt bra".

Diagram 17.



Utifrån denna klassificering kan vi, som diagrammet visar, konstatera att dålig styrning är relativt vanligt förekommande, i synnerhet inom socialtjänsten, där detta gäller för drygt en tredjedel av personerna i undersökningsgruppen. Andelen med dålig styrning är lägst (ca 20%) inom skolan och försäkringskassan. Omvänt gäller att andelen med bra styrning är högst inom skolan (drygt 60%) och lägst inom socialtjänsten 38%).

Vi har också undersökt huruvida det föreligger några statistiska samband mellan å ena sidan stöd och styrning enligt dessa båda index och å andra sidan arbetstillfredsställelse och belastning i arbetet enligt de index vi tidigare redovisade vid genomgången av fråga 10.

Resultaten visar att det föreligger ett mycket starkt samband mellan arbetstillfredsställelse och stöd från den närmaste arbetsledningen: de som har bättre stöd har högre arbetstillfredsställelse och omvänt. Ett mycket tydligt samband, om än inte fullt lika starkt, finns också mellan arbetstillfredsställelse och styrning från den närmaste chefen: de med bättre styrning har bättre arbetstillfredsställelse och omvänt.⁴⁷

När det gäller sambandet mellan stöd från närmaste chefen och upplevelse av arbetet som belastande har detta samma riktning som de vi nyss nämnt, dvs. de med bättre stöd upplever i mindre utsträckning arbetet som belastande och omvänt. Detta samband är dock signifikant bara inom socialtjänsten och vården, medan det är mycket svagt inom försäkringskassan och skolan.⁴⁸

Sambandet mellan styrning från närmaste chefen och upplevelse av arbetet som belastande har även det samma innebörd, dvs de som har bra styrning upplever i mindre utsträckning arbetet som belastande och omvänt. Detta samband är dock signifikant endast vad gäller vården.⁴⁹

3.8 Om upplevelsen av press i arbetet

Genom fråga 12 ville vi få reda på i vilken utsträckning faktorer som: förändringar i regelsystemen, nya arbetsuppgifter, avsaknad av kompetensutveckling, otydliga regler, otrygga anställningsförhållanden samt om rollen som nej-sägare leder till en pressad arbetssituation.

Som utgångspunkt för denna fråga har vi antagit att press i arbetslivet i hög grad hänger samman med organisatoriska förhållanden på arbetsplatsen. Återkommande förändringar i regelsystemen, nya arbetsuppgifter som tillkommer samt svårtolkade regler ökar de anställdas upplevelse av press. Stress och vantrivsel har ofta samband med andra tecken på belastning i arbetet, exempelvis upplevelsen att arbetet är tråkigt, att det råder likgiltighet inför kvaliteten på det utförda arbetet, att det finns ointresse för initiativ. Några fakta kan här vara på plats för att belysa situationen för de anställda inom försäkringskassan. Landets cirka 13,500 anställda på försäkringskassorna hanterar 43 olika bidragstyper. Reglerna för olika socialförsäkringar har hittills under 90-talet ändrats 340 gånger. På tre år genomfördes nedskärningar på försäkringskassorna samtidigt som många ärenden har blivit mer komplicerade.⁵⁰ Hög arbetstakt, konkurrens, högt ställda förväntningar är andra exempel på stressfaktorer. Allt detta är förhållanden som i hög grad försvårar den anställdes utveckling och förhindrar en bra relation till klienten/patienten/eleven.

På frågan om personalen upplever stor press i arbetet p.g.a. "ständigt återkommande förändringar i regelsystemen" varierar andelen som uppger att de upplever press i mycket hög eller i ganska hög grad p.g.a. ständigt återkommande förändringar från 36% inom vården upp till 85% inom försäkringskassan. Inom försäkringskassan är det alltså snarare regel än undantag att man upplever sådan press. Även bland skollära är detta mycket vanligt

⁴⁷ Sambandet arbetstillfredsställelse-ledningsstöd är signifikant på nivån .001 inom alla sektorer. Med sambandsmättet Pearson's gäller för försäkringskassan att $r = -.24$, för socialtjänsten $r = -.42$, för vården $r = -.47$, för skolan $r = -.34$.

Sambandet arbetstillfredsställelse-ledningsstyrning är signifikant på nivån .001 inom socialtjänsten ($r = -.32$) och vården ($r = -.36$), respektive på nivån .01 inom skolan ($r = -.19$) och på nivån .05 inom försäkringskassan ($r = -.14$).

⁴⁸ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom socialtjänsten ($r = -.24$) resp. På nivån .01 inom vården ($r = -.18$).

⁴⁹ Sambandet är signifikant på nivån .01 inom vården ($r = -.18$)

⁵⁰ Justitieombudsmannen Jan Pennlov har slagit fast att felet i handläggningen har blivit fler och att rättssäkerheten därmed hotas (Dagens Nyheter 97-09-04).

förekommande, där har 67% uppgivit att de i ganska hög grad eller mycket hög grad upplever stor press i arbetet p.g.a. ständigt återkommande förändringar i regelsystemen. Dessa siffror bekräftar en redan känd bild. Flera av respondenterna har i fråga 24 som handlar om "det finns något som är särskilt svårt för Dig i Ditt arbete" betonat att detaljlagstiftningen delvis är ett hinder för att förbättra servicen. Lättnader i regelverken är ett ofta framfört önskemål. (Se bilaga I, II.)

Tabell 23. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av ständigt återkommande förändringar i regelsystemen".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	40.4	13.0	6.7	16.5
I ganska hög grad	44.2	37.7	28.9	51.9
I ganska liten grad	13.7	42.5	51.8	28.8
Inte alls	1.4	5.5	9.5	1.6
Ej svar	.4	1.4	3.2	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

En annan fråga som vi ställde för att finna faktorer som påverkar upplevelsen av press i arbetet är "Ange i vilken grad Du upplever stor press i arbetet på grund av nya arbetsuppgifter som tillkommer". Förändrade arbetsuppgifter, nya målgrupper, ändrad lagstiftning och nya synsätt inom andra sektorer avspeglas som förändrade förutsättningar för arbetet. Samtliga yrkesgrupper anger att de fått fler och förändrade arbetsuppgifter.

Som tabell 24 visar så är det i de olika sektorerna som lägst omkring 50% och som högst så mycket som drygt 80% av personalen som i mycket hög eller i ganska hög grad upplever stor press i arbetet p.g.a. att nya arbetsuppgifter tillkommit. Högst är andelen inom skolan där detta gäller för hela 83% därefter följer socialtjänsten och försäkringskassan där motsvarande andel ligger omkring 60% och vårdsektorn där andelen är omkring 50%. Resultaten i fråga 12 kan jämföras med svaren i fråga 8 där betydligt färre upplever att utökade arbetsuppgifter leder till ett sämre bemötande än de som upplever att nya arbetsuppgifter leder till press. Det finns olika möjliga tolkningar av detta. Det är inte nödvändigtvis så att press upplevs leda till dåligt bemötande. En annan tolkning är, om man ändå menar att press leder till dåligt bemötande, att man känner sig mer pressad av "nya arbetsuppgifter" än "utökade arbetsuppgifter" och att man därför får så olika resultat i dessa båda frågor.

Tabell 24. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av nya arbetsuppgifter som tillkommer".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	16.8	17.8	13.0	31.4
I ganska hög grad	43.9	44.5	36.0	51.2
I ganska liten grad	35.4	33.2	42.7	15.7
Inte alls	3.2	3.4	6.3	.4
Ej svar	.7	1.0	2.0	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Vi ställde följande fråga för att avgöra om personalen upplever att kompetensen räcker till för att de skall uppfylla de krav och förväntningar som de ställs inför: "Ange i vilken grad Du upplever stor press i arbetet på grund av avsaknad av kompetensutveckling". Som framgår av tabell 25 varierar andelen som i mycket hög eller i ganska hög grad upplever press i arbetet p.g.a. avsaknad av kompetensutveckling från omkring 25% inom vården och skolan upp till omkring 40% inom socialtjänsten. Denna problematik är alltså mest vanligt förekommande inom socialtjänsten, och näst mest vanligt förekommande inom försäkringskassan enligt våra data. Behovet av kompetensutveckling är störst inom socialtjänsten och försäkringskassan. Det har också framkommit i de öppna frågorna att många upplever avsaknad av adekvat kompetens vara en orsak till att arbetet känns särskilt svårt.

Tabell 25. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av avsaknad av kompetensutveckling".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	4.6	6.8	3.2	2.9
I ganska hög grad	26.3	34.6	22.5	23.0
I ganska liten grad	62.1	47.6	55.7	63.5
Inte alls	6.3	9.6	15.0	9.0
Ej svar	.7	1.4	3.6	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tydligare regler är ett önskemål som väldigt ofta förekommer bland svaren i de öppna frågorna 24 och 25. För att kunna fastställa betydelsen för upplevelsen av press i arbetet på grund av otydlighet i regler ställde vi följande fråga: "Ange i vilken grad Du upplever stor press i arbetet på grund av att reglerna är otydliga". Som framgår av tabell 26 nedan finns stora skillnader mellan de olika sektorerna när det gäller svaren på denna fråga. Problematiken är aktuell för särskilt många inom försäkringskassan där två av tre uppgett att de i mycket hög eller i ganska hög utsträckning upplever stor press i arbetet därför att reglerna är otydliga. Inom socialtjänsten gäller motsvarande för drygt hälften av undersökningsspersonerna, inom vården för två av fem och inom skolan för mindre än var tredje undersökningssperson. I en del av svaren på de öppna frågorna framkommer att försäkringskassan, socialtjänsten och vården ibland kan ha olika uppfattningar om gällande regelverk. Detta gäller framförallt i handläggningen av LSS-ärenden. Det samarbete mellan myndigheterna som är nödvändigt och ofta fungerar mycket bra kan ibland försvåras av att de olika aktörerna inte har samma uppfattning om hur regelverket skall tolkas. En annan förklaring kan vara att man har olika uppfattningar om vilket regelverk som skall tillämpas.

Tabell 26. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av att reglerna är otydliga".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	22.5	16.4	11.5	1.2
I ganska hög grad	43.5	36.6	28.9	28.0
I ganska liten grad	31.9	39.0	45.8	56.4
Inte alls	1.4	6.8	11.5	12.8
Ej svar	.7	1.0	2.4	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

En annan fråga som vi ställde var: "Ange i vilken grad Du upplever stor press i arbetet på grund av otrygga anställningsförhållanden". Som framgår av svarsfördelningarna i tabell 27 tycks otrygga arbetsförhållanden vara en relativt sett mindre vanligt förekommande orsak till att man upplever stor press i arbetet. Inom skolan är det bara 4% som i ganska hög eller i mycket hög grad upplever stor press p.g.a. otrygga arbetsförhållanden. Inom vården är motsvarande andel cirka 14%, inom socialtjänsten är den 16% och inom försäkringskassan är den 23%. Försäkringskassan är alltså den sektor där denna problematik är relativt sett mest vanligt förekommande. Vilket sannolikt, enligt vår mening, har sin bakgrund i förekomsten av nedskärningar och personalminskningar.

Tabell 27. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av otrygga anställningsförhållanden".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	5.3	6.5	4.0	.4
I ganska hög grad	17.5	9.9	9.5	3.7
I ganska liten grad	43.5	32.5	31.2	37.0
Inte alls	32.6	49.7	53.0	57.6
Ej svar	1.1	1.4	2.4	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Den sista frågan som handlar om upplevelse av press i arbetet var följande: "Ange i vilken grad Du upplever stor press i arbetet på grund av att vara tvungen att avslå klienters ansökan/inte kunna tillmötesgå önskemål från patienter/elever/föräldrar". Som framgår av tabell 28 nedan är upplevelse av stor press av denna orsak vanligast inom skolan. Av undersökningspersonerna inom denna sektor uppgav omkring hälften att de i mycket hög eller i ganska hög grad upplever stor press i arbetet p.g.a. att de inte kan tillmötesgå krav från elever/föräldrar. Inom försäkringskassan gäller motsvarande för två av fem, medan det bara gäller för var tredje person inom vården och för ännu färre inom socialtjänsten. Detta stämmer också med att neddragningar har varit störst inom de två förstnämnda sektorerna. Vi upplever att det har blivit mycket vanligt att folk klagat över att de är "överansträngda". Det tas ofta som någonting självklart, att överansträngning beror på för mycket arbete. En påfrestning av jämförbar storlek kan även ligga i att individen tvingas fatta beslut eller ta ansvar i högre grad än man utifrån sin kompetens orkar med. Detta gäller väl framförallt inom olika yrkesgrenar inom vård och omsorg. Men också när det "bara" gäller att avslå klientens ansökan, eller att välja mellan olika möjligheter, även då kan många människor känna det som en tung börda.

Tabell 28. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: ”Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av att vara tvungen att avslå klienters ansökan/inte kunna tillmötesgå önskemål från patienter/elever/föräldrar”.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	6.3	6.8	11.1	12.8
I ganska hög grad	34.0	20.9	20.9	37.6
I ganska liten grad	48.4	55.1	45.8	43.4
Inte alls	10.2	15.1	17.8	4.5
Ej svar	1.1	2.1	4.3	1.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

En del forskare hävdar att handlingar, attityder och teoretiska perspektiv inte är tillräckliga för att skapa förändringar i en organisation. Inom skola, sjukvård och socialvård fokuserar man ofta på rambetingelserna. Mer pengar och fler medarbetare betraktas som en förutsättning för att man skall kunna förbättra organisationen. Vi är av samma uppfattning. Många verksamheter har reellt sett för dåliga villkor för att de uppgifter som de utifrån lagar och politiska beslut ålagts ska kunna lösas på ett bra sätt. Det är emellertid inte säkert att utvidgade budgetramar alltid utgör en lösning på problemen. Som framgår av svaren i fråga 12 är otydlighet i regelverket, ständigt återkommande förändringar i regelsystemen, nya arbetsuppgifter som tillkommer etc, faktorer som upplevs som mycket pressande av en stor del av personalen. De är, enligt vår uppfattning, därmed också faktorer som på olika sätt får återverkningar på hur personalens möten med funktionshindrade personer kommer att gestaltas: Allt annat lika, borde mötet mellan den funktionshindrade personen och tjänstemannen i varje fall ha bättre förutsättningar att bli lyckat, ju mindre den sistnämnde känner sig vara hårt pressad p.g.a. faktorer som dessa.

4 FUNKTIONSHINDER OCH KONTAKTER MED FUNKTIONSHINDRADE PERSONER (frågorna 13-25)

4.1 Inledning

Ett gott bemötande är betydelsefullt i många verksamheter där det professionella inslaget i så hög utsträckning handlar om ett tydligt förhållningssätt och kvalificerade bedömningar. Myndigheterna lyckas respektive misslyckas redan i det förhållningssätt som finns internt och genom de attityder handläggarna förmedlar. De står ofta inför svåra bedömningar med krav på snabba beslut. Därför är kompetensfrågorna och servicetänkande avgörande för hur man skall lyckas i sitt arbete. En bra utformad arbetsorganisation är ett instrument för kvalitets- och kompetensutveckling. Tillgänglighet i den fysiska miljön är en viktig servicefaktor.

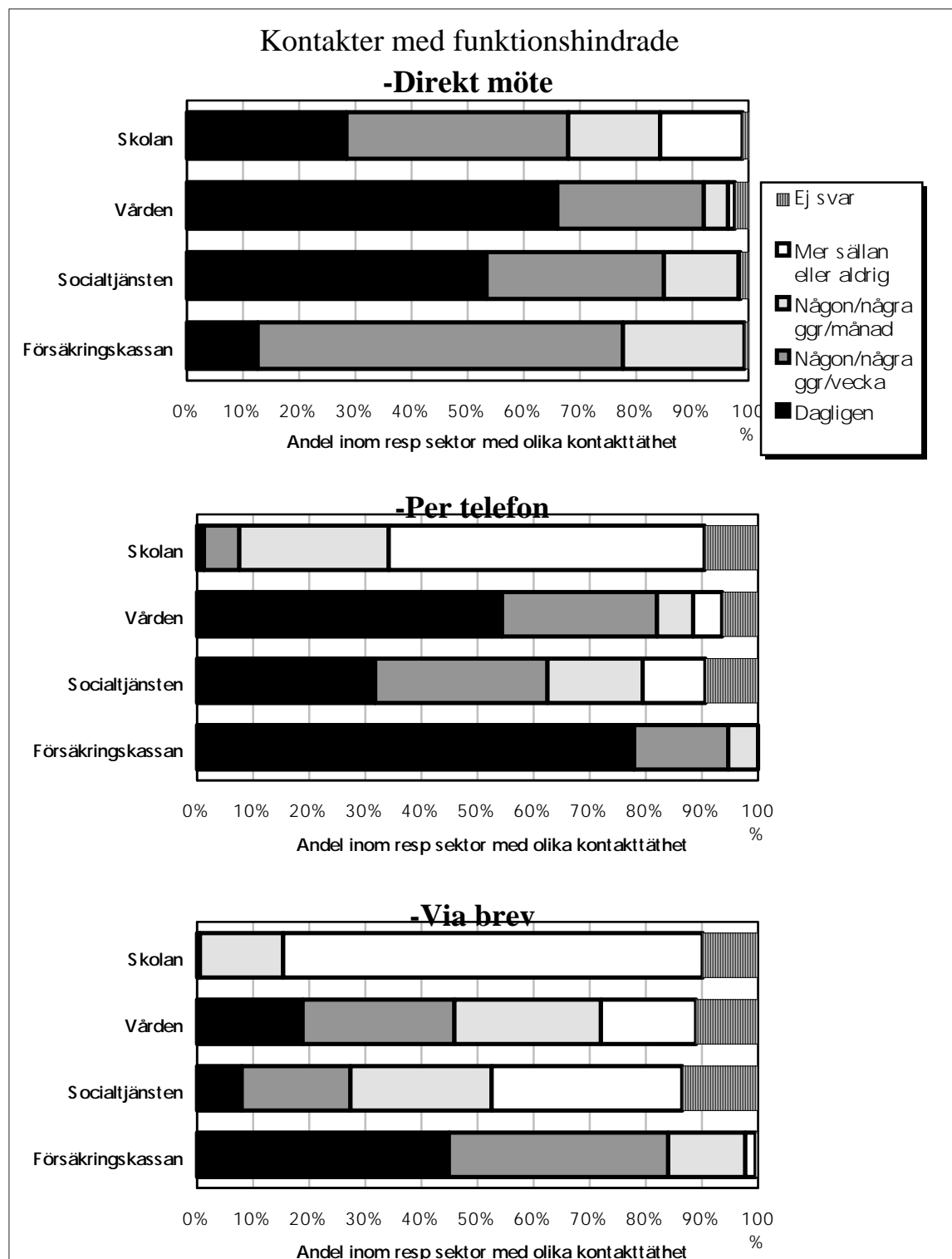
I denna del tas upp frågor som rör kommunikationen mellan personalen och personer med funktionshinder/deras anhöriga. I de fyra sektorer som vi undersöker är kvaliteten på kommunikation och kontakter en kärnfråga. Det handlar om kvaliteten på det utförda arbetet, om den egna arbetstillfredsställelsen och inte minst om bemötandet av klienten/patienten/eleven. En av våra utgångspunkter har varit att de anställdas inställning till sitt arbete och till de människor de skall biträda har en avgörande betydelse för hur mötet kommer att gestalta sig. Även i denna del handlar det om faktiska förhållanden och om upplevelsen av situationer. Syftet med denna del är att undersöka hur personalen upplever mötet med funktionshindrade personer, att utröna deras attityder till funktionshindrade personer samt att inhämta uppgifter om bemötandesituationen (får de klagomål och vad handlar i så fall klagomålen om).

4.2 Kontakter med personer med funktionshinder

Den första frågan (fråga 13) i denna del gäller frekvensen och typen av kontakt mellan personer med funktionshinder och personalen. Resultaten sammanfattas i diagram 18. Fullständiga svarsfördelningar redovisas i tabellbilagan. Av diagrammet framgår att en stor majoritet av personalen inom samtliga fyra undersökningsområden har direktkontakt med personer med funktionshinder dagligen eller en eller flera gånger i veckan. Därmed kan slutsatsen dras att undersökningen har träffat rätt i urvalet av respondenter.

Att dagligen ha kontakt i direkta möten är vanligast inom vården där detta gäller för två av tre och inom socialtjänsten där det gäller för drygt hälften av personalen. Inom försäkringskassan är daglig kontakt i direkta möten mindre vanligt. Där gäller i stället för flertalet, närmare två av tre, att man har direktkontakt någon eller några gånger per vecka. Vanligast med mer glesta direkta kontakter är det bland skolledarna. Av dem är det ungefär var tredje som inte har sådana kontakter mer än några gånger årligen.

Diagram 18.



Dagliga telefonkontakter med funktionshindrade personer är mycket vanliga inom försäkringskassan (78%). Lägger vi till dem som har telefonkontakter något mindre ofta, någon eller några gånger per vecka, har vi ringat in 95% av försäkringskassans personal. Motsvarande andel inom vården är cirka 80% och inom socialtjänsten cirka 60%. Inom skolan gäller för flertalet att telefonkontakter är mer sällan förekommande. Även brevkontakter är ofta förekommande för merparten av försäkringskassans personal. Ungefär fyra av fem inom den sektorn har sådana kontakter dagligen eller minst någon gång varje vecka. Mot-

svarande andel inom vården är 40% och inom socialtjänsten drygt 20%. Inom skolan är det bara hos en mindre del, cirka 12%, som brevkontakter är aktuella mindre än en gång i månaden.

Om man ser på mötet oberoende av typ av kontakt - direkt möte, per telefon eller brev - gäller, som framgår av tabell 29, att täta kontakter med personer med funktionshinder är vanligast inom försäkringskassan, därefter inom vården och socialtjänsten. Inom försäkringskassan är det fyra av fem som har dagliga kontakter i någon form, inom vården är det tre av fem och inom socialtjänsten två av tre. Inom skolan är det mindre vanligt förekommande med täta kontakter, dock gäller att mer än hälften av skolpersonalen har kontakter med funktionshindrade personer minst en gång i veckan. Att inte större andel av skolpersonalen har täta kontakter skall ses mot bakgrund av att undersökningen i princip bara omfattar rektorskategorierna. Hade vi haft möjligheter att också vända oss till speciallärare och elevassistenter hade resultatet med största säkerhet sett ut på ett annat sätt. Sammanfattningsvis kan vi ändå konstatera att respondenterna, med viss reservation således för skollärarna, i hög grad har en frekvent kontakt med funktionshindrade personer. Vi undersöker alltså verkligen personalgrupper vars attityder, förhållningssätt och handlande är relevanta i en diskussion om hur personer med funktionshinder blir bemötta av olika samhällsorgan.

Tabell 29. Fördelning i procent efter hur ofta man kommer i kontakt med funktionshindrade personer i direkt möte eller per telefon eller via brev (variabeln är baserad på fråga 13).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Dagligen	80.0	66.4	75.9	22.3
Någon eller några gånger/vecka	15.1	24.7	20.6	31.0
Någon eller några gånger/månad	4.9	6.2	.8	14.5
Någon eller några gånger/år		1.4	.4	22.3
Mer sällan eller aldrig		.3	.8	9.1
Ej svar		1.0	1.6	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

4.3 Upplevelsen av personer med funktionshinder och deras anhöriga

För att belysa personalens bild av personer med funktionshinder och deras anhöriga ställde vi följande fråga. "I vilken utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett blivit... bättre på att tala för sig; mer insatta; mer förstående; mer otåliga; mer krävande"(fråga 14).

Med dessa frågor ville vi försöka se i vilken utsträckning personalens bild av personer med funktionshinder - dvs av dem som ibland klagar på det bemötande de får från personalen präglas av en syn på dessa som allt mer kravställande, otåliga, skickliga på att "ta för sig" etc.

Som tabell 30 visar anser den stora merparten av personalen, (80% eller strax därunder), i alla fyra sektorerna att personer med funktionshinder och deras anhöriga i mycket hög eller ganska hög utsträckning blivit *bättre på att tala för sig* under senare år.

Tabell 30. Fördelning i procent efter svar på fråga 14: "I vilket utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett blivit bättre på att tala för sig?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	15.8	19.2	14.6	14.0
I ganska hög utsträckning	60.7	61.0	62.1	66.9
I ganska liten utsträckning	20.7	15.8	15.4	11.2
Inte alls	1.1	1.0	.8	.4
Ej svar	1.8	3.1	7.1	7.4
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Cirka 75% av personalen i samtliga fyra grupper anser också att personer med funktionshinder under senare år i mycket hög eller ganska hög utsträckning blivit *mer insatta*. (Tabell 31)

Tabell 31. Fördelning i procent efter svar på fråga 14: "I vilket utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett mer insatta?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	13.0	17.1	15.8	12.0
I ganska hög utsträckning	60.7	58.2	58.5	65.3
I ganska liten utsträckning	22.1	20.9	18.2	12.8
Inte alls	1.4	.3	.4	1.2
Ej svar	2.8	3.4	7.1	8.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

På frågorna om funktionshindrade personer och deras anhöriga blivit mer förstående och om de blivit mer otåliga under senare år (Tabellerna 32 och 33), är svars mönstren fortfarande tämligen lika i alla fyra sektorer, men samtidigt framgår att det här råder delade meningar bland personalen om hur verkligheten ser ut.

Som tabell 32 visar är det 44-50% av personalen inom de olika sektorerna som anser att personer med funktionshinder och deras anhöriga i mycket hög eller ganska hög utsträckning blivit mer förstående under senare år. Andelen som tvärtom upplever att de i ganska liten utsträckning eller inte alls har blivit *mer förstående* på senare år är alltså ungefär lika stor.

Tabell 32. Fördelning i procent efter svar på fråga 14: "I vilket utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett mer förstående?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	4.2	2.4	3.9	3.3
I ganska hög utsträckning	39.6	42.5	42.9	46.3
I ganska liten utsträckning	48.1	46.6	39.0	39.7
Inte alls	4.6	3.4	1.6	1.2
Ej svar	3.5	5.1	12.6	9.5
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Ett liknande svarsmönster gäller för frågan om man upplever att funktionshindrade personer och deras anhöriga blivit *mer otåliga* under senare år (Tabell 33). Andelen som ej svarat är något högre (speciellt inom vården och skolan). Det är knappt 45% av personalen inom socialtjänsten, vården och skolan, och något mer, drygt 50%, inom försäkringskassan som anser att personer med funktionshinder och deras anhöriga i mycket eller i ganska hög utsträckning blivit mer otåliga generellt sätt. Andelen som istället menar att funktionshindrade personer och deras anhöriga inte alls eller bara i liten utsträckning blivit mer otåliga ligger ungefär på samma nivå. Även här finns alltså skilda uppfattningar *inom* alla sektorer samtidigt som skillnaderna *mellan* sektorerna är obetydliga.

Tabell 33. Fördelning i procent efter svar på fråga 14: "I vilket utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett mer otåliga?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	13.0	9.9	4.7	5.0
I ganska hög utsträckning	40.0	33.9	38.3	38.8
I ganska liten utsträckning	38.2	45.5	43.1	43.4
Inte alls	6.0	6.2	6.3	4.1
Ej svar	2.8	4.5	7.5	8.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

När det gäller uppfattningen att funktionshindrade och deras anhöriga skulle ha blivit *mer krävande* under senare år (Tabell 34) menar en majoritet av personalen inom samtliga sektorer att så är fallet: Att de i mycket hög eller ganska hög utsträckning blivit mer krävande anser ca 70% inom försäkringskassan, ca 60% inom skolan och ca 55% inom socialtjänsten och vården. Här råder alltså inte i samma utsträckning delade meningar bland personalen *inom* de olika sektorerna som vi nyss kunde konstatera beträffande förståelse och otålighet. I stället framträder en mer kritisk bild av funktionshindrade personer och deras anhöriga.

Tabell 34. Fördelning i procent efter svar på fråga 14: "I vilket utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett mer krävande?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	19.3	15.1	11.0	11.9
I ganska hög utsträckning	49.8	39.4	43.3	48.6
I ganska liten utsträckning	24.2	36.0	31.9	27.6
Inte alls	4.2	5.5	5.1	3.7
Ej svar	2.5	4.1	8.7	8.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att den bild merparten av personalen i denna undersökning - oberoende av inom vilket område de verkar - ger av funktionshindrade personer och deras anhöriga, är att dessa under senare år blivit mer insatta och bättre på att tala för sig samtidigt som de också blivit mer krävande. Meningarna är däremot delade om huruvida de blivit mer förstående eller mer otåliga. I de öppna frågorna finns kommentarer som går ut på att funktionshindrade personer vill ha allt här och nu, och att de i princip inte vill förstå att detta inte kan ske.

Hur kan vi sammantaget tolka dessa resultat? Enligt vår mening ger resultaten anledning till en rad frågor och reflektioner. Håller det t. ex på att växa fram ett gemensamt synsätt på personer med funktionshinder och deras anhöriga bland de anställda inom de här sektorerna? Resultaten är ju så samstämmiga. Om det skulle vara så – vilken betydelse har det i så fall för bemötandet? Om den övervägande delen av personalen, kanske pressade av resursbrist och krav från olika håll, uppfattar personer med funktionshinder som krävande, oförstående och överlag besvärliga får det naturligtvis konsekvenser i mötet, där så mycket handlar om kommunikation, om att lyssna på varandra och om att informera och förklara. Men man kan också tolka resultaten så att personer med funktionshinder håller på att förändra sin roll i mötet med t.ex. myndighetspersoner i kraft av ökad kunskap, självtillit och medvetenhet om sina rättigheter? Båda förklaringarna kanske gäller samtidigt. I vilket fall drar vi den slutsatsen att det tycks som om något håller på att förändras.

Traditionellt har det funnits en bild av att personer med funktionshinder är medborgare som inte reser särskilt stora krav, som nöjer sig med de beslut som fattas och som sällan kommer med kritik och invändningar. Detta har tolkats av forskare som ett uttryck för att många personer med funktionshinder skulle ha skuld känslor över att ligga samhället till last, lida av isolering, känna tacksamhet och ha en känsla av att vara beroende. Den bild av hur funktionshindrade personer är, som framträder hos de personalgrupper vi undersökt, går delvis stick i stäv mot en sådan traditionell bild. De förefaller inte se framför sig hjälplösa, undergivna och tacksamma personer, utan personer som är alltmer kompetenta, självmedvetna och kravställande. Vi tror att detta delvis kan bero på att kunskapen om vad det innebär att leva med ett funktionshinder ökat, på handikappreformen som lyft fram handikappfrågorna i ljuset och på handikapporganisationernas informations- och opinionsbildande arbete.

Vi har gjort en analys av i vilken mån det finns samband mellan upplevelsen av personer med funktionshinder och deras anhöriga som otåliga och krävande och andra variabler. Analysen baseras på ett enkelt summerat index av dikotomiserade variabelfördelningar ("i mycket hög utsträckning" och "i ganska hög utsträckning" å ena sidan och "i ganska liten utsträckning" och "inte alls" å andra sidan) som löper från 0 till 2. Värdet 0 har de som varken upplever att personer med funktionshinder och deras anhöriga blivit mer otåliga eller mer krävande. Värdet 1 har de som upplever antingen att de blivit mer otåliga eller mer krävande, och värdet två de som upplever att de både blivit mer otåliga och mer krävande.

När vi så undersöker sambandet mellan upplevelsen av personer med funktionshinder och deras anhöriga som otåliga och krävande å ena sidan och personalens upplevelse av stor press i arbetet på grund av "otrygga arbetsförhållanden" respektive "att vara tvungen att avslå klienters ansökan/inte kunna tillmötesgå önskemål från patienter/elever/föräldrar" (se fråga 12) å den andra sidan, finner vi följande: Inom försäkringskassan och socialtjänsten samvarierar uppfattningen av funktionshindrade som otåliga och krävande med upplevelsen av stor press i arbetet p.g.a. otrygga arbetsförhållanden.⁵¹ Inom alla sektorer samvarierar uppfattningen av funktionshindrade som otåliga och krävande med upplevelsen stor press p.g.a. att man är tvungen avslå klienters ansökan.⁵²

Sambandsanalys har också gjorts beträffande de tre index gällande arbetsförhållandesituationen som konstruerades på basis av fråga 10, dvs. tillfredsställelse i arbetet, belastning, kompetens. När det gäller arbetstillfredsställelse och kompetens är sambanden mycket svaga med undantag för socialtjänsten, där upplevelse av personer med funktionshinder som otåliga och krävande tenderar att vara förenad med låg kompetens och låg arbetstillfredsställelse.⁵³ När det gäller belastning är sambandet betydligt starkare och signifikant i alla sektorer utom skolan. Sambandet innebär att uppfattning av personer med funktionshinder som mer krävande och mer otåliga under senare år är vanligare bland dem med hög belastning i arbetet och omvänt ovanligare bland dem med låg belastning.⁵⁴

4.4 Negativa attityder - finns dom?

Syftet med fråga 15 var bl.a. att se hur personalen uppfattar attityderna till funktionshindrade vara inom det egna arbetsområdet visavi andra områden. Tror man t.ex. att funktionshindrade personer blir sämre bemötta inom andra sektorer än inom den egna? De resultat vi fått kan sannolikt tolkas på många sätt. Många har besvarat denna fråga med "vet ej", i synnerhet när det gällt att bedöma andra sektorer än den man är själv verksam inom. Andelen som svarat "vet ej" beträffande områdena utanför det egna varierar från knappt 30% upp till mer än 60%. Särskilt skollärdarna har i hög utsträckning valt att svara "vet ej" beträffande förhållandena inom andra områden än skolan. Inom socialtjänsten och vården är det också förhållandevis många (ca 25%) som svarat vet ej beträffande det egna området.

I diagram 19 visas hur stor andel av personalen inom resp sektor som tror att negativa attityder mot personer med funktionshinder är vanliga inom de fyra olika områdena. De svarta staplarna visar således andelen inom resp sektor som tror att negativa attityder är vanligt förekommande inom försäkringskassan. De mörkgråa staplarna representerar andelen inom resp sektor som menar att negativa attityder är vanliga inom socialtjänsten osv. (Fullständiga svarsfördelningar redovisas i tabellbilagan).

För det första kan vi, som diagrammet visar, konstatera att det finns stora variationer mellan personalen i de olika sektorerna vad gäller uppfattningen om förekomsten av negativa attityder mot personer med funktionshinder. Bland skollärdarna, som ju också hade största andelen "vet ej"- svar är en sådan kritisk bild mycket ovanlig, medan den är relativt vanlig inom vårdsektorn och socialtjänsten. Vi tror att svarsmönstret bland skollärdarna nog skall ses i ljuset av den jämförelsevis låga frekvensen av möten med personer med funktionshinder (se fråga 13). Många forskningsresultat tyder nämligen på att ju längre man är

⁵¹ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = -.19) resp på nivån .05 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = -.11).

⁵² Sambandet är signifikant på nivån .01 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = -.16), vården (Kendall's tau C = -.18), och skolan (Kendall's tau C = -.19), resp på nivån .05 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = -.12).

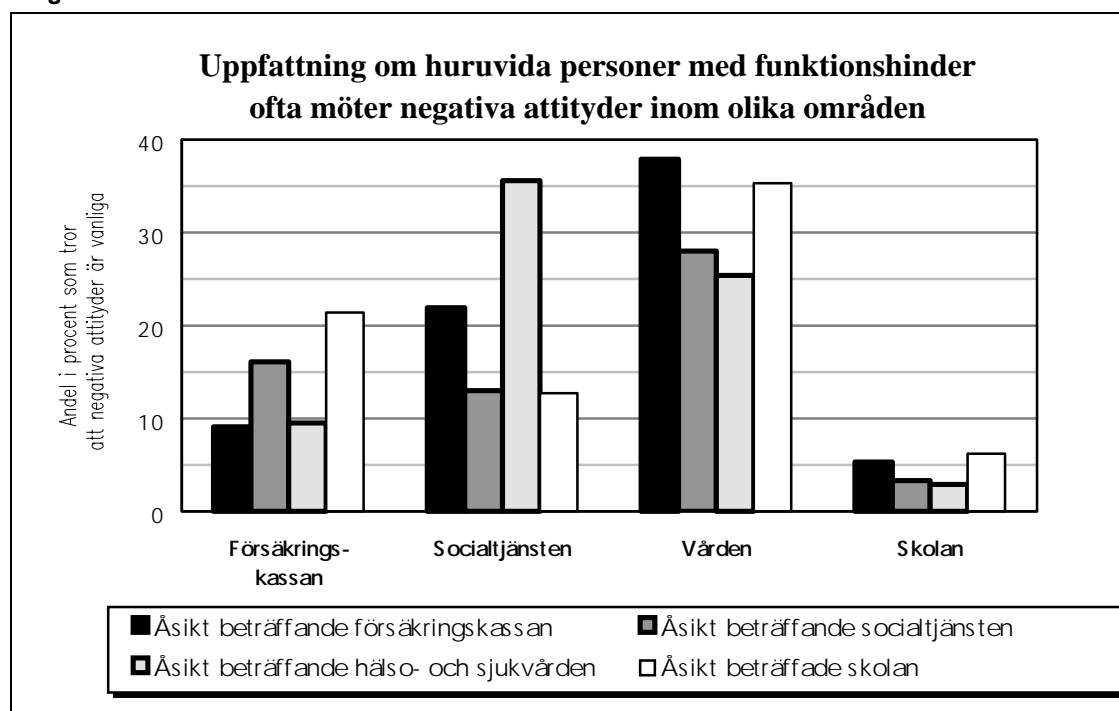
⁵³ Sambandet med arbetstillfredsställelse är signifikant på nivån .05 inom socialtjänsten (Pearson's r = -.15). Sambandet med kompetens är signifikant på nivån .05 inom socialtjänsten (r = -.13).

⁵⁴ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom socialtjänsten (Pearson's r = -.23) och vården (r = -.27), resp på nivån .05 inom försäkringskassan (r = -.14).

från de direkta kontakterna med personer med funktionshinder desto mer positiva är deras attityder.

Uppfattningen att negativa attityder mot personer med funktionshinder är vanligt förekommande, är vanlig inom vårdsektorn. Och det gäller då inte bara åsikter om förhållanden inom verksamhetsområden utanför det egna. Här finns också i stor utsträckning en kritisk självbild: var fjärde anställd inom vårdsektorn tror att personer med funktionshinder ofta möter negativa attityder när de kommer i kontakt med hälso- och sjukvården. Men en ännu större andel av vårdpersonalen tror att sådana negativa attityder är vanligt förekommande inom andra områden. 38% av vårdpersonalen tror att så är fallet vad gäller försäkringskassan, 35% tror att så är fallet vad gäller skolan, och 28% tror att så är fallet beträffande socialtjänsten.

Diagram 19.



Personalen inom socialtjänsten har i stor utsträckning en negativ bild av de attityder gentemot personer med funktionshinder som finns inom vården och försäkringskassan. 36% av socialtjänstpersonalen tror att funktionshindrade personer ofta möter en negativ attityd när de kommer i kontakt med hälso- och sjukvården, och 22% av dem tror att en negativ attityd är vanligt förekommande inom försäkringskassan.

Inom försäkringskassan har man i mindre utsträckning en negativ bild av vilka attityder som är förhärskande inom andra sektorer. Mest "pessimistisk" är man där beträffande förhållandena inom skolan. Drygt 20% av personalen inom försäkringskassan tror att funktionshindrade personer ofta möter negativa attityder när de kommer i kontakt med skolan. Inom socialtjänsten tror 16% av försäkringskassapersonalen att det är vanligt med negativa attityder.

På frågan om personalen tror att personer med funktionshinder möter negativa attityder inom försäkringskassan är försäkringskassans personal inte alls kritisk mot den egna organisationen. Det är bara 9,1% av personalen inom försäkringskassan som anser att personer med funktionshinder möter negativa attityder när de kommer i kontakt med försäkringskassan medan hela 82,1% besvarar frågan med ett nej. Det är däremot betydligt flera från både socialtjänsten och vårdsektorn, 21,9% respektive 37,9%, som anser att funktionshindrade personer möter negativa attityder när de kommer i kontakt med försäkringskassan.

Också resultaten i fråga 15 ger, anser vi, anledning till en rad frågor och reflektioner. Vad beror det på att t.ex. vårdpersonalen i så stor utsträckning tror att personer med funktionshinder möter negativa attityder inom andra sektorer än deras egen? Baserar de sin bedömning på vad funktionshindrade personer själva upplevt i sina kontakter utanför vårdsektorn eller på andra erfarenheter? På motsvarande sätt kan man fundera över varför socialtjänstens personal i så hög grad har en kritisk bild av attityderna inom hälso- och sjukvården. Kan det bero på huvudmannaskapsförändringar? S.k. "medicinskt färdigbehandlade" patienter inom psykiatrin skrivs ut till öppna vård- och boendeformer i kommunen som därmed får ansvaret för ofta mycket svårt psykiskt sjuka människor som det kan vara svårt att hitta lösningar för.

4.5 Satsar vi tillräckligt på personer med funktionshinder?

När människor på grund av skada eller sjukdom drabbas av nedsatta funktioner behövs stödinsatser av olika slag för att kompensera funktionshindret. Hur dessa utformas beror till stor del på vilka värderingar som råder i samhället. Vi vet att personer med funktionshinder är bland de mest utsatta grupperna, de fattigaste, de som samhället ofta och i olika sammanhang försummar (jämför t.ex. hur många som har ett arbete eller genomgår en utbildning). Samhällets stöd – eller brist på stöd – kan vara avgörande för om en person med ett funktionshinder skall kunna leva ett någotsånär värdigt liv eller om hon eller han tvingas in i isolering och beroende. Fråga 16 ställdes mot den bakgrunden.

Som tabell 35 visar instämmer mellan 44% och 65% av personalen i de olika sektorerna i påståendet att samhället *inte* satsar tillräckligt på personer med funktionshinder. Mellan omkring 15% och 27% i de olika sektorerna anser att samhällets satsningar på personer med funktionshinder *är tillräckliga*. Den högsta andelen gäller för försäkringskassan och den lägsta för personalen inom vården och skolan.

Tabell 35. Fördelning i procent efter svar på fråga 16: "Anser Du att samhället satsar tillräckligt på personer med funktionshinder?".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	27.4	22.6	14.2	15.3
Nej	48.1	58.6	64.8	44.2
Vet ej	23.9	16.4	17.4	38.4
Ej svar	.7	2.4	3.6	2.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Vi kan notera att det också är en hög procentandel som anser att de inte vet om stödet samhället ger till funktionshindrade personer är tillräckligt eller inte. Det är 38% av rektorerna som säger vet ej, jämfört med t.ex. ca 16% av de svarande inom socialtjänsten.

Längre fram i enkäten finns en liknande fråga. I fråga 22 ville vi bl.a. veta hur många som instämde i påståendet "Stödet till personer med funktionshinder är i dag så pass omfattande att det inte är motiverat att göra ytterligare satsningar". Av svaren framgår att mellan 50% och 69% i de olika sektorerna instämmer i påståendet.

Det är naturligtvis svårt att veta vad som ligger bakom svaren i fråga 16. Enligt vår mening är andelen tillfrågade personer som anser att stödet är tillräckligt från samhällets sida och dem som anser att det inte är motiverat att göra ytterligare satsningar högre än väntat. Det är anmärkningsvärt med tanke på hur olika personalkategorier svarat på andra frågor. Detta antyder att det inte är ovanligt att det förekommer oenighet mellan personalen å ena sidan och klienterna/patienterna/eleverna å andra sidan om behovet av ytterligare sats-

ningar. Det är ännu svårare att dra några slutsatser om i vilken utsträckning resultaten kan tyda på förekomsten av negativa attityder hos en del av den som har svarat. Fråga 16 hänger delvis samman med fråga 22. I fråga 22 har vi bl.a. frågat om det i vissa lägen kan vara skäl att nedprioritera stödet till personer med funktionshinder och om man anser att stödet idag är så pass omfattande att det inte är motiverat att göra ytterligare satsningar (en annan delfråga). Där instämmer 20 - 30% av de tillfrågade helt, till stor del eller till viss del i påståendet att det i vissa fall kan vara befogat att nedprioritera stödet till personer med funktionshinder. Vidare instämmer 27 - 48% i påståendet att det inte är motiverat att göra ytterligare satsningar. Enligt vår mening inger resultaten av svaren i dessa frågor oro med tanke på funktionshindrade personers redan utsatta ställning.

4.6 Varför är personer med funktionshinder missnöjda med det bemötande de får?

För att belysa vad personalen uppfattar vara orsak till att personer med funktionshinder är missnöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ, ställde vi följande fråga (fråga 17). "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du det beror på?" Därefter formulerades 11 olika tänkbara orsaker och sist lämnades även utrymme för att ange andra orsaker än de föreslagna. Nedan redovisas svarsfördelningar för de olika orsakerna och i slutet redovisas också "andra orsaker" som personalen uppgav.

På frågan huruvida man tror att missnöje med bemötandet hos personer med funktionshinder beror på *att lagar och regelverk är otydligt formulerade* uppgav nästan 95% av de tillfrågade inom försäkringskassan att detta är ett problem. Motsvarande siffror för socialtjänsten är nästan 90%, för vården 81% och för skolan ca 78%. Det är således en stor majoritet inom alla undersökta områden som anser att otydligt regelsystem kan vara en väsentlig orsak till att funktionshindrade personer klagat på det bemötande de får. Bara mellan fem och åtta procent inom försäkringskassan, socialtjänsten och vården uppgav att de anser att detta sällan eller aldrig är en orsak. Bland försäkringskassans personal anser drygt hälften att detta är en orsak i många fall. Att otydliga lagar och regler är en orsak till missnöje i många fall tror man i mindre utsträckning bland personalen inom socialtjänsten, där detta gäller för lite mer än var tredje person (37%). Otydliga lagar och regler är inte orsak till missnöje i lika stor utsträckning enligt skolledare. Det är bara 12% av skolledarna som anser att det är orsaken i många fall (Tabell 36).

Tabell 36. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att lagar och annat regelverk är otydligt formulerade.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	52.3	37.3	35.6	11.6
Orsak i vissa fall	42.1	52.1	55.7	66.1
Sällan eller aldrig orsak	4.9	7.5	5.5	16.5
Ej svar	.7	3.1	3.2	5.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

På frågan om huruvida man tror att missnöje med bemötande bland personer med funktionshinder beror på *att personalen inte har fått nödvändig kompetensutveckling* (Tabell

37) är bilden annorlunda. Bara 15% av personalen inom försäkringskassan tror att detta i många fall är orsak till missnöje hos personer med funktionshinder. Motsvarande andel för de övriga sektorer är betydligt högre. Högst är den inom vården (47%), därefter kommer socialtjänsten (36%) och skolan (33%).

Tabell 37. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att personalen inte har fått nödvändig kompetensutveckling.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	15.1	36.0	47.0	32.6
Orsak i vissa fall	71.9	57.5	47.8	59.1
Sällan eller aldrig orsak	12.3	4.8	2.0	4.5
Ej svar	.7	1.7	3.2	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

På frågan om man tror att missnöje med bemötandet beror på *att det råder avsaknad av servicetänkande* (Tabell 38) menar 10% av personalen inom försäkringskassan att detta kan vara orsak i många fall. Motsvarande andel för de övriga sektorer är betydligt högre. Högst är den inom vården, (30%), därefter kommer skolan (26%) och socialtjänsten (22%). Tron att missnöje kan bero på bristande servicetänkande är alltså mest vanligt förekommande inom vårdsektorn och skolan.

Tabell 38. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att det råder avsaknad av servicetänkande.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	9.5	22.3	30.0	26.0
Orsak i vissa fall	56.8	60.6	58.1	53.7
Sällan eller aldrig orsak	33.0	15.4	9.1	16.1
Ej svar	.7	1.7	2.8	4.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

På frågan om man tror att missnöje med bemötandet bland personer med funktionshinder beror på *att det föreligger brist på tid för varje enskild person med funktionshinder* är det överlag betydligt flera som anser att det kan vara orsak i många fall. Det är den vanligaste faktorn, enligt personalen, till att personer med funktionshinder kan uppleva missnöje. Som tabell 39 visar är andelen högst bland vårdpersonalen där hela 64% tror att brist på tid i många fall kan vara orsak till missnöje. Inom socialtjänsten och skolan tror omkring hälften av personalen att brist på tid i många fall kan vara orsaken till missnöje. Medan enbart 39% bland personalen inom försäkringskassan tror att tidsbrist kan vara en orsak i många fall. Som tabell 39 visar är det bara en liten del (mellan 4% och 7%) av personalen inom socialtjänst, vård och skola som tror att brist på tid sällan eller aldrig kan vara orsak till missnöje. I inom försäkringskassan är motsvarande andel cirka 15%.

Tabell 39. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att det föreligger brist på tid för varje enskild person med funktionshinder.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	38.9	51.7	64.0	50.6
Orsak i vissa fall	45.3	40.4	28.5	40.7
Sällan eller aldrig orsak	15.1	6.5	4.7	4.1
Ej svar	.7	1.4	2.8	4.5
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

På frågan om man anser att det missnöje med bemötandet som personer med funktionshinder känner beror på att *det finns en avsaknad av lika-rättighets-tänkande* visar svaren att mer än hälften av de anställda inom socialtjänsten, vården och skolan tror att orsaken i vissa fall kan vara avsaknad av lika-rättighets-tänkande. En femtedel av vårdpersonalen anger att det är en orsak i många fall. Bland de anställda inom socialtjänsten tror 18% att avsaknad av lika-rättighets-tänkande kan vara en orsak till missnöje i många fall, medan motsvarande andel bland rektorerna är 14%.

Undantaget här är försäkringskassans personal där närmare hälften hävdar att det sällan eller aldrig är någon orsak till missnöje.

Tabell 40. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att det finns en avsaknad av lika-rättighets-tänkande.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	9.8	17.8	20.9	14.0
Orsak i vissa fall	39.6	54.5	53.0	52.3
Sällan eller aldrig orsak	48.8	25.7	22.1	29.2
Ej svar	1.8	2.1	4.0	4.5
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

På frågan om man anser att missnöje med bemötandet kan bero på *att den missnöjde har orealistiska förväntningar* (Tabell 41) är den vanligaste uppfattningen (uppemot 70%) inom alla sektorer att detta kan vara en orsak i vissa fall. Att uppfatta orealistiska förväntningar hos funktionshindrade personer som en orsak till missnöje i vissa fall är således lika vanligt inom alla sektorer. Däremot finns vissa skillnader mellan sektorerna när det gäller andelen som tror att orealistiska förväntningar är en orsak i många fall resp som tror att orealistiska förväntningar sällan eller aldrig är en orsak. Det är närmare en femtedel av försäkringskassans anställda som tror att det här är en orsak i många fall, jämfört med bara en tiondel av de anställda inom vården och skolan, där i stället närmare en femtedel tror att orealistiska förväntningar sällan eller aldrig är en orsak till missnöje.

Tabell 41. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att den missnöjde har orealistiska förväntningar.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	19.3	13.7	9.9	10.3
Orsak i vissa fall	69.8	68.8	68.4	66.5
Sällan eller aldrig orsak	10.2	15.4	18.6	18.2
Ej svar	.7	2.1	3.2	5.0
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Av tabell 42 framgår att en stor majoritet av de tillfrågade inom vården, 91,4%, och skolan 92,2% anser att de bristande ekonomiska resurserna inom respektive område i många och i vissa fall är orsak till klagomål från funktionshindrade personers sida. Också inom de två övriga områdena är siffran hög, ca 75% för försäkringskassan och nästan 78% för socialtjänsten (Tabell 42). Det är 55% inom skolan och 46% inom vården som anser att detta är orsak i många fall. Inom dessa sektorer är det också bara cirka 5% som anser att bristande ekonomiska resurser sällan eller aldrig är orsak till missnöje. Också inom socialtjänsten tror en relativt stor andel (39%) att ekonomins roll i många fall är av betydelse för missnöje med bemötandet. I minst utsträckning (22%) uppfattas detta vara en vanlig orsaksfaktor bland personalen inom försäkringskassan. Nästan en fjärdedel inom försäkringskassan anser att bristande ekonomiska resurser sällan eller aldrig är orsak till missnöje.

Tabell 42. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att det finns bristande ekonomiska resurser i den egna organisationen.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	21.1	39.4	46.1	55.4
Orsak i vissa fall	53.7	48.3	45.3	36.8
Sällan eller aldrig orsak	23.5	10.6	5.5	3.7
Ej svar	1.8	1.7	3.1	4.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

I många myndigheter och offentliga organ har organisationsförändringar genomförts utifrån visionen att även inom offentlig verksamhet skall marknadskrafterna utveckla effektivitet och kostnadsbesparingar. Det kärva ekonomiska läget är en viktig faktor som påverkar organisationernas storlek, trots ökat behov av tjänster inom vård och omsorg och i skolan på grund av elevökningen. På frågan om funktionshindrade personers missnöje med bemötande beror på *brist på personal* är det, som tabell 43 visar, framförallt inom vården och skolan och försäkringskassan som man tillskriver denna faktor stor betydelse. Inom vården och skolan tror hälften av personalen att brist på personal i många fall ligger bakom funktionshindrade personers missnöje med bemötande, och inom försäkringskassan har drygt två femtedelar samma uppfattning. Motsvarande andel inom socialtjänsten är 29%. (Jämför också med försäkringskassans svar på fråga 9.)

Tabell 43. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är *brist på personal*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	41.8	29.1	50.6	49.6
Orsak i vissa fall	47.4	55.5	42.3	42.6
Sällan eller aldrig orsak	9.8	13.7	3.6	4.1
Ej svar	1.1	1.7	3.6	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

På frågan om man tror att missnöje kan bero på *personalens attityder* är den vanligaste uppfattningen inom alla personalgrupper att attityderna i vissa fall är en orsak (Tabell 44). Att personalens attityder i många fall skulle vara en orsak till missnöje tror en fjärdedel av vårdpersonalen och 16% av personalen inom socialtjänsten. Inom skolan (12%) och försäkringskassan (9%) är en sådan uppfattning ännu mindre vanligt förekommande. Det är också inom försäkringskassan (34%) och skolan (25%) som man i högst utsträckning anser att personalens attityder sällan eller aldrig är orsak till missnöje med bemötandet. Som vi ser det kan detta kanske förklaras av att försäkringskassans personal ser sin roll som regelstyrd och inte beroende av subjektiva faktorer som tjänstemannens egna attityder. Det kvarstår dock att förklara varför så mycket som mellan 65% och 85% av personalen i de olika sektorerna tror att personalens attityder i vissa eller i många fall kan vara orsak till funktionshindrade personers missnöje med bemötandet hos myndigheter och andra offentliga organ.

Tabell 44. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är *personalens attityder*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	8.8	16.4	25.6	11.6
Orsak i vissa fall	55.8	68.2	56.3	59.1
Sällan eller aldrig orsak	34.4	14.0	15.4	25.2
Ej svar	1.1	1.4	2.8	4.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

När det gäller frågan om personalen tror att missnöje med bemötandet har sin grund i *funktionshindrade personers eget uppträdande* visar det sig att variationerna är små mellan olika sektorer (Tabell 45). Det är cirka 25% som anser att detta sällan eller aldrig är orsak till missnöje medan mellan 69% och 74% anser att funktionshindrade personers eget uppträdande är orsak i många eller i vissa fall. Detta kan jämföras med resultaten på frågan 14 om uppfattningen av personer med funktionshinder som mer otåliga och mer krävande under senare år, där vi kunde konstatera att mellan 43% och 53% ansåg att otåligheten ökat i ganska hög eller mycket hög utsträckning, och mellan 51% och 69% ansåg att funktionshindrade personer i ganska hög eller mycket hög utsträckning blivit mer krävande.

Tabell 45. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är funktionshindrade personers eget uppträdande.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	5.3	3.1	2.0	1.6
Orsak i vissa fall	68.8	71.2	67.2	67.9
Sällan eller aldrig orsak	24.6	24.3	26.5	25.1
Ej svar	1.4	1.4	4.3	5.3
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

På frågan om man tror att missnöje kan bero på *språksvårigheter eller kulturella skillnader* framkommer att omkring 70% inom alla sektorer anser att detta i vissa fall kan vara en orsak. Andelen som tror att detta är en orsak i många fall varierar från 5% inom skolan upp till 18% inom vården, medan andelen som tror att detta sällan eller aldrig är en orsak varierar mellan 10% inom vården och 18% inom skolan. Att denna faktor i så stor utsträckning uppfattas vara en orsak till missnöje i vissa fall (omkring 70%) är enligt vår mening förvånande. (Tabell 46) Det skulle betyda att en stor del av de tillfrågade skulle uppleva just denna statistiskt sett lilla grupp som särskilt problematisk.

Tabell 46. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är *språksvårigheter eller kulturella skillnader*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	14.7	9.9	18.2	4.5
Orsak i vissa fall	70.5	72.3	68.8	72.0
Sällan eller aldrig orsak	14.0	15.4	9.9	17.7
Ej svar	.7	2.4	3.2	5.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Personalen kunde också ange om de tror att missnöje med bemötandet kan bero på andra orsaker än de ovan nämnda. Nedan följer svar på fråga 17 för dem som angivit sådana andra orsaker (svaren grupperade efter organisationstyp).

Försäkringskassan:

- Avsaknad av empati.
- Handikapporganisationerna generaliserar behoven.
- Funktionshindrade ställer höga krav.
- Bristande samordning mellan resurser hos olika myndigheter/organ.
- Dålig privatekonomi.
- Man har fått ett negativt beslut.
- Komplicerat i många fall att flera myndigheter handlägger saker som har samband.
- Handläggningstiderna för långa.

Funktionshindrade ofta har en falsk bild av hur friska har det.
 Att den funktionshindrade erhållit avslag på en förmån.
 Dålig tillgänglighet, svårt att komma fram till toaletten m.m.
 Vår kultur prisar ungdom, skönhet, friskhet, det är skrämmande att se handikapp.
 Onödig byråkrati.
 Funktionshindrade får ej information av sjukvårdspersonal, kuratorer.
 Försämring av olika förmåner - mindre ersättning/pengar.
 Accepterar inte att personen inte tillhör bidragsberättigade. Ofta grund: dålig allmän ekonomi. Man söker hjälp till sin försörjning.
 Att för många handläggare kan vara inkopplade i samma ärende.
 Indragningar, förändringar av lagar.
 Fått felaktig information bl.a. från handikapporganisationerna.
 Man vet ej hur man skall bemöta en funktionshindrad.
 Tidsbrist.
 Man är bitter då man upplever att myndigheterna ej förstår.
 Oklara regler mellan kommun, landsting, försäkringskassa.
 Hårdare praxis och lagar. Besparingseffekter.
 Grundläggande människosyn har större betydelse än kunskaper.
 Okunskap om många funktionshinder.
 Funktionshindrades ofta svåra ekonomiska situation som gör att de blir besvikna när samhället inte ställer upp.
 Att viljan att förstå regler saknas.
 Vissa personer är alltid missnöjda.
 Dålig kunskap och förståelse för att det tar tid att utreda förmåner.
 Stress hos personalen, man hinner inte med arbetet längre.

Socialtjänsten:

Kunskap, empati, respekt.
 För mycket makt och myndighetsutövning. Ser man den funktionshindrade som kund så agerar man också därefter.
 Besparingar i samhället.
 Risk att göra av med skattemedel, spräcka budgeten, inte uppfylla sitt kontrakt.
 Mer utbildning i etik, delaktighet.
 Även icke funktionshindrade upplever säkert visst missnöje med nämnda myndigheters bemötande, frågan är om funktionshindrade upplever mer missnöje, hur mäts det?
 Somliga myndigheter använder ett maktspråk.
 För stora förväntningar.
 Har svårt att ställa krav, funktionshindrade vet inte alltid vilka rättigheter de har.
 Resursbrist, tidsbrist.
 Man har dåligt handikappmedvetande.
 Kommunikationssvårigheter och den funktionshindrades svårigheter att precisera sina behov.
 Bristfälliga kunskaper om handikapp av olika slag.
 Utseende, lyte.
 Okunskap och rädsla.
 Negativa beslut.
 Brist på samordning.
 Fritt fram för LSS-handläggarna att tolka lagar och regelverk.
 Aggressiva.
 Att de tror att de är de enda med svårigheter.
 Oklarheter i organisationen om vem som ansvarar för vad.

Kommunaliseringen, olika kommundelar.
 Att samma behov bedöms olika beroende på kommun, försäkringskassa, kommundel.
 Många har äldre föräldrar som inte vet sina rättigheter.
 Avsaknad av en humanistisk människosyn.
 Myndigheters mambo jambo (intern jargong).

Vården:

Bristande ekonomiska resurser som gör att personalen inte orkar visa förståelse.
 Avsaknad av empati hos viss personal.
 Att personal p.g.a. tidspress, utmattning inte kan följa upp kontakt som höjer kvaliteten.
 Personalen är överbelastad.
 Det finns ingen smidighet, flöde, ingen vet och man hänvisas runt och runt, ibland lyckas man ändå inte. Efterlyser ett samarbete som gör allt smidigare.
 Att man inte ser till helheten.
 Brist på kunskaper om funktionshinder och dess konsekvenser för individen.
 Rädsla, okunskap.
 Diskriminering av fascistoid karaktär.
 Brister i utbildningen hos vissa handläggare.
 Man är rädd för tystnaden och vågar ej vänta på svar.
 Jag anser inte bemötande är kopplat till mängden kontakter utan till kvaliteten i varje enskilt möte.
 Dålig organisation, förvaltningsledning.
 Oförmåga till inlevelse.
 Okunskap om det speciella handikappets natur.
 Det finns personer anställda att arbeta med döva, de kan teckenspråk men saknar adekvat utbildning i övrigt. De kör över döva med mycket negativt bemötande. Jag har många exempel.
 Undanhållande av information.
 Ej tolkanvändning. Ej texttelefon.
 Kommunens övertagande av LSS, för många som är okunniga.
 Avundsjuka.
 Lag och regelverk ses ofta som vackra ord medan en krass ekonomisk realitet får legitimeras att man inte lever upp till bestämmelserna i lagen.
 Brist på regelbunden handledning för personal.
 Kulturella skillnader i vid bemärkelse. Ibland är det olika världar som möts.
 Deras svåra situation väcker ångest/rädsla.

Skolan:

Samordning brister mellan myndigheter.
 Ekonomiska neddragningar då projekt ej går att genomföra.
 Penningbrist.
 Att det tar tid att fatta beslut.
 Rädsla.

Sammanfattningsvis kan vi konstatera att en stor majoritet av dem som svarat inom de fyra sektorerna anser att otydliga regler, brist på tid, resurser och personal, orealistiska förväntningar från funktionshindrade personers sida, språksvårigheter samt kulturella skillnader kan bidra till att bemötandet upplevs som dåligt.

Som tidigare nämnts är det ca 95% av de tillfrågade inom försäkringskassan som anser att socialförsäkringssystemets regelverk är alltför komplicerat. Det framgår också av svaren på de öppna frågorna. De anställda känner press i arbetet på grund av de många och ofta återkommande regeländringar som görs i socialförsäkringssystemet och i framförallt LASS (lagen om assistensersättning).

Inom vårdsektorn tror många som svarat att orsaken till funktionshindrade personers missnöje med bemötandet kan sökas i brist på kompetens hos personalen eller att den saknar servicetänkande. Enligt vår mening kan en sådan uppfattning spegla de anställdas egna erfarenheter av vilken stor betydelse kompetensutvecklingen har för att personalen inom t.ex. habilitering och rehabilitering skall kunna möta funktionshindrade personers önskemål och rätt till en adekvat vård och behandling. Vi tycker också att det är intressant att notera att det är inom vårdsektorn som det är den högsta andelen av de tillfrågade (30%) som anser att bristande servicetänkande kan vara orsak till missnöje. Vi hade förväntat oss att försäkringskassans anställda skulle ha den högsta svarsfrekvensen här bl.a. därför att verksamheten där kan sägas ha en så utpräglad servicekaraktär.

Brist på tid står i relation till mängden av arbetsuppgifter och personaltätheten. När vi jämför med svaren på fråga 8 (om personalen har fått utökade arbetsuppgifter de senaste 5 åren) liksom med svaren på fråga 9 (om personalneddragningar har drabbat arbetsplatsen de senaste 5 åren), ser vi att personalen inom försäkringskassan i stor utsträckning fått utökade arbetsuppgifter och att de mest av alla varit föremål för personalinskränkningar. De borde därmed också rimligtvis mer än andra kunna förväntas anse att brist på tid i många fall kan vara orsak till missnöje bland personer med funktionshinder, men siffrorna nedan visar snarast det motsatta. Det vill säga de som upplever att de fått de största personalminskningarna tillskriver brist på tid minst betydelse. Vid sidan av skolpersonalen är det också personalen inom försäkringskassan som i minst utsträckning bedömt att utökade arbetsuppgifter och personalneddragningar negativt har påverkat deras sätt att bemöta personer med funktionshinder (se fråga 8 och 9).

Lika förvånade är vi över att det är personalen i den sektor som har haft de minsta personalneddragningarna - vårdsektorn - som i högsta utsträckning upplever att brist på tid är en vanlig faktor bakom missnöje med bemötandet. Detta kan tolkas som att trots att drastiska personalneddragningar inte har skett inom den del av sjukvården vi undersökte är brist på tid ändå en realitet. Mötet mellan vårdgivare och patient är i och för sig ofta efterlängtat och informationen föder många nya frågor med följderna att varje besök med lätthet kan förlängas. Men det kan också vara så att vårdpersonalens svar indikerar att man handhar en växande patientgrupp inom existerande ramar, dvs. personalstyrka och arbetsuppgifter oförändrade men med en växande arbetsmängd. (Jämför fråga 10: arbetsförhållandeindex om belastning.)

När det gäller frågan om lika-rätts-tänkandet anser mer än hälften av respondenterna inom socialtjänsten, vården och skolan att den frågan i vissa fall kan ha betydelse för bemötandet. Detta tror vi kan tas som en indikation på att man anser att det inom dessa myndigheter/verksamheter finns medarbetare som är främmande för lika-rättstänkandet. De pågående prioriteringsdiskussionerna inom vården kan också ha haft betydelse för framförallt "vårdpersonalens" uppfattning. Mot bakgrund av svaren på den här frågan finns det, enligt vår uppfattning, visst fog för den kritik som framförts av personer med funktionshinder. Undantaget här är försäkringskassan där närmare hälften av de tillfrågade personalen hävdar att avsaknad av lika-rätts-tänkande sällan eller aldrig är orsak till missnöje. Vi antar att det kan bero på att lagstiftningen på området är utformad utifrån lika-rätts-principen, dvs. om man uppfyller villkoren för de olika stödåtgärderna, har man rätt enligt lag att få stödet.

Av svaren att döma är det en vanlig uppfattning hos de tillfrågade att funktionshindrade personer har orealistiska förväntningar inför mötet. Det kommer också fram i de öppna frågorna. Det är svårt att ha någon mening om vad detta kan bero på. Möjligen har de som svarat ansett att funktionshindrade personer borde veta bättre eller själva ta reda på vad som gäller. En annan förklaring kan vara att man anser att vederbörande begär för mycket i

förhållande till vad andra får. Det är emellertid intressant att konstatera att det är nästan lika många tillfrågade som anser att dåligt bemötande kan ha sin orsak i funktionshinderade personers orealistiska förväntningar som dem som anser att orsaker kan ligga i funktionshinderade personers eget uppträdande.

I den offentliga debatten har resursbristen inom skola, vård och omsorg varit huvudfrågan under de senaste åren. Ofta har skolan tagits som ett varnande exempel på vad som kan hända när ekonomin får styra i alltför hög utsträckning. Enligt vår uppfattning finns det en viktig förklaring till att så många skolledare (55%) anser att resursbristen kan medföra att elever och föräldrar blir dåligt bemötta. Det resultatstenhetstänkande som präglar offentlig verksamhet i dag innebär att varje enhet, som t.ex. ett område inom skolan, har eget budgetansvar. Detta kan leda till en intern konkurrens inom kommunen och inom samma förvaltning. Om en kostnadskrävande insats som t.ex. specialundervisning eller assistent till en elev på en skola kan belasta en annan resultat enhet än den egna är detta en ekonomiskt vinst. Man kan då klara ett besparingskrav alternativt använda pengarna till andra behov inom skolan. När resurserna är knappa ökar benägenheten att "lasta över" kostnader på andra om så är möjligt. När det gäller svagbegåvade elever visar olika studier att inskrivning i särskolan är en sådan möjlighet. Även om samma kommunala kassa betalar finns det en vinst i att lägga kostnader på särskolan. Genom att låta särskolans budget betala de extra insatser dessa elever behöver kan de gå kvar i sin ordinarie klass, men som särskolelev.

4.7 Varför klagar personer med funktionshinder?

Det finns många exempel på att personer med funktionshinder inte känner sig respekterade, inte blir informerade, inte blir hörda eller inte blir bemötta utifrån den person de är. Vi ville med fråga 18 få reda på om det händer att personer med funktionshinder klagar på bemötandet, i vilken utsträckning klagomål förekommer och vad man klagat på. Här handlar det om att mäta existerande klagomål, inte att kartlägga olika föreställningar och attityder som i föregående fråga. Förutom redovisning av förekomst och frekvens av klagomål och av i vilken utsträckning klagomål gäller sådant som ligger innanför ens befogenhetsområde hamnar rätt, presenteras förekomsten av olika slags klagomål, inklusive ett öppet svarsalternativ där andra typer av klagomål än de i enkäten angivna kunnat uppges.

På frågan "Händer det att personer med funktionshinder klagat på Ditt bemötande" (Tabell 47) anger majoriteten av personalen att klagomål aldrig förekommer. När klagomål förekommer sker det inte särskilt ofta. Förekomsten av klagomål (ganska ofta eller mer sällan) är störst inom försäkringskassan (47%), därefter kommer socialtjänsten (26%), och vården (15%). Klagomål förekommer i minst utsträckning i skolan där motsvarande andel endast är 7%.

Tabell 47. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Händer det att personer med funktionshinder klagat på Ditt bemötande?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Nej	51.2	70.9	79.9	89.7
Ja, det händer ganska ofta	1.1	1.4		
Ja, men det händer sällan	46.0	25.0	15.4	7.4
Ej svar	1.8	2.7	4.7	2.9
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

På frågan "I vilken utsträckning gäller sådana klagomål sådant som Du själv inte kan bestämma över" (Tabell 48) anger personalen i stor utsträckning att av de klagomål som finns

gäller flertalet av dessa sådant som de inte kan bestämma över. Detta gäller framför allt försäkringskassan där en mycket stor del av personalen (78%) anger att de klagomål de får gäller sådant som faller utanför det egna ansvarsområdet. Inom socialtjänsten och vården förekommer sådana klagomål i betydligt mindre grad.

Tabell 48. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "I vilken utsträckning gäller sådana klagomål sådant som Du inte själv kan bestämma över?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Flertalet av klagomålen	77.5	51.9	46.5	60.0
Vissa av klagomålen	14.5	44.2	37.2	30.0
Inga av klagomålen	4.3	1.3	4.7	5.0
Ej svar	3.6	2.6	11.6	5.0
SUMMA	100	100	100	100
N	138	77	42	20

På frågan *vad klagas man på* redovisas nedan klagomålen sektor för sektor i fyra tabeller (Tabell 49-52). Inom varje sektor visas klagomålen sorterade efter hur ofta de rapporterats förekomma. Av den första tabellen framgår att de klagomål som man i störst utsträckning mött inom försäkringskassan gäller långa handläggningstider/väntetider. Drygt två av fem inom försäkringskassan har fått sådana klagomål. Och av den personal som fått klagomål anger hela 85% att det gällt långa handläggningstider (den högra kolumnen i tabellen). Det klagomål som är näst mest vanligt förekommande inom försäkringskassan gäller att stödet är otillräckligt. Närmare en tredjedel av försäkringskassans personal har fått sådana klagomål. Och av dem som alls fått klagomål gäller att typ av tre fått klagomål beträffande otillräckligt stöd. Andra klagomål som relativt många inom försäkringskassan mött, gäller klagomål över uteblivet stöd och klagomål över att man, inte blivit bedömd med hänsyn till individuella behov. (ca 35%). Inom den enda sektor där klagomål förekommer relativt frekvent, försäkringskassan, handlar således klagomålen i första hand om långa handläggningstider och otillräckligt stöd.

Tabell 49. Andel i procent av försäkringskassans personal som haft olika typer av klagomål från personer med funktionshinder. Andel i procent av samtliga inom försäkringskassan och andel i procent av dem som haft klagomål. Klagomålen sorterade efter förekomst.

Klagat på	Andel av samtliga inom försäkringskassan	Andel av dem som haft klagomål inom försäkringskassan
Långa handläggningstider/väntetider	41.4	85.5
Otillräckligt stöd	32.3	66.7
Uteblivet stöd	23.2	47.8
Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov	20.0	41.3
Att man blir föremål för upprepade granskningar	11.2	23.2
Brist på information	6.7	13.8
Bristande förståelse	6.3	13.0
Otillfredsställande handläggning/åtgärdande	4.6	9.4
"Annat"	4.2	8.7
Bristande kunskap om andra kulturers värderingar	3.2	6.5
SUMMA	100	100
N	285	138

Inom socialtjänsten där klagomål är betydligt mindre vanligt förekommande, handlar de klagomål man fått om liknande spörsmål. 18% av socialtjänstens personal har fått klagomål på otillräckligt stöd, 12% har fått klagomål på långa handläggningstider och 10% på att man inte blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov. Av dem som alls fått klagomål anger 66% att de fått klagomål om långa handläggningstider, 46% anger att de fått klagomål om otillräckligt stöd och 38% anger att de fått klagomål på att man inte blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov.

Tabell 50. Andel i procent av socialtjänstens personal som haft olika typer av klagomål från personer med funktionshinder. Andel i procent av samtliga inom socialtjänsten och andel i procent av dem som haft klagomål. Klagomålen sorterade efter förekomst.

Klagat på	Andel av samtliga inom socialtjänsten	Andel av dem som haft klagomål inom socialtjänsten
Otillräckligt stöd	17.5	66.2
Långa handläggningstider/väntetider	12.0	45.5
Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov	9.9	37.7
Brist på information	7.5	28.6
Bristande förståelse	6.2	23.4
Uteblivet stöd	5.8	22.1
Att man blir föremål för upprepade granskningar	5.5	20.8
Otillfredsställande handläggning/åtgärdande	5.5	20.8
"Annat"	3.1	11.7
Bristande kunskap om andra kulturers värderingar	1.4	5.2
SUMMA	100	100
N	292	77

Inom vården där klagomålen var ännu färre är det återigen långa handläggningstider och otillräckligt stöd som flest rapporterat att de fått klagomål om. Det förstnämnda klagomålet har nått 12% av vårdpersonalen medan det sistnämnda nått 8%. Av dem som alls fått klagomål anger 74% att de fått klagomål om långa handläggningstider och 50% anger att de fått klagomål om otillräckligt stöd.

Tabell 51. Andel i procent av vårdpersonalen som haft olika typer av klagomål från personer med funktionshinder. Andel i procent av samtliga inom vården och andel i procent av dem som haft klagomål. Klagomålen sorterade efter förekomst.

Klagat på	Andel av samtliga inom vården	Andel av dem som haft klagomål inom vården
Långa handläggningstider/väntetider	12.3	73.8
Otillräckligt stöd	8.3	50.0
Bristande förståelse	3.6	21.4
Brist på information	3.6	21.4
Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov	3.6	21.4
Otillfredsställande handläggning/åtgärdande	3.6	21.4
Uteblivet stöd	2.8	16.7
"Annat"	1.6	9.8
Bristande kunskap om andra kulturers värderingar	0.4	2.4
Att man blir föremål för upprepade granskningar	0.4	2.4
SUMMA	100	100
N	253	42

Även inom skolan, där klagomålen var allra minst förekommande, gäller att de klagomål som ändå finns oftast handlar om otillräckligt stöd. Av skolledarna har 6% mött sådana klagomål. Och av dem som alls fått klagomål har 74% fått klagomål beträffande otillräckligt stöd. (Till skolpersonalen ställdes ej frågorna om klagomål på upprepade granskningar, otillfredsställande handläggning och långa handläggningstider).

Tabell 52. Andel i procent av skolpersonalen som haft olika typer av klagomål från personer med funktionshinder. Andel i procent av samtliga inom skolan och andel i procent av dem som haft klagomål. Klagomålen sorterade efter förekomst.

Klagat på	Andel av samtliga inom skolan	Andel av dem som haft klagomål inom skolan
Otillräckligt stöd	5.8	73.7
Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov	2.1	26.3
Brist på information	1.7	21.1
Uteblivet stöd	0.8	10.5
Bristande förståelse	0.8	10.5
Bristande kunskap om andra kulturers värderingar	0.4	5.3
"Annat"	0.0	0.0
SUMMA	100	100
N	241	20

Det är genomgående en relativt liten andel som upplevt klagomål som gäller bristande information och ännu färre som upplevt klagomål som handlar om bristande kunskaper om

andra kulturers värderingar (jämför här personalens föreställning om den betydelse språksvårigheter och kulturella skillnader har för uppkomsten av missnöje, se fråga 17).

På frågan om personalen ansåg att klagomålen på deras bemötande kan bero på andra orsaker än de som redan hade listats angav, som framgår av tabellerna ovan, mellan 2% och 4% inom vården, socialtjänsten och försäkringskassan att de upplevt sådana andra klagomål. Nedan följer en listning av dessa svar på fråga 18 (svaren grupperade efter sektor):

Försäkringskassan:

Får inte den ersättning man själv anser sig vara berättigad till.
 Bristande empati.
 Förstår inte att beslut fattas av nämnd.
 Missnöje med att utredaren inte gör egna medicinska bedömningar.
 Otydliga regler. "Synnerliga skäl". Vad är det?
 Negativa beslut.
 Klagar på bedömningar från andra.
 Att lagar/praxis ej stämmer med hänsyn till sökandes behov.
 Svårt att acceptera att eget funktionshinder inte är så omfattande att man enligt lagen blir berättigad till det man själv anser sig berättigad till.
 Att man inte kan få något stöd om man inte får LASS, t.ex. när man får ett allvarligt funktionshinder en kortare tid i sitt liv.
 Svårt att nå, ofta borta på hembesök m.m.
 Skydds nätet är dåligt. Förstagångssökare tror att systemen är mer frikostiga och utan prövning.

Socialtjänsten:

Mer byråkratiskt.
 Avslag på insatser.
 Det klart vanligaste klagomålet är att jag är svår att nå (på telefon).
 Önskar mer stödsamtal.
 Tidspress på arbetet - svårt att göra bra.
 Felbehandlingar inom landstingets psykiatri.
 Ej avlastning i den utsträckning man önskar.
 När det gäller arbete i den öppna arbetsmarknaden.
 Orealistiska förväntningar på andra funktionshindrade och våra insatser.

Vården

Kroniska sjukdomar, t.ex. MS-patienter utvecklar en psykos, som kan vara svåra att hantera.
 Bristande resurs för behandling.
 Långa väntetider avseende behovet av diverse intyg har ökat.
 Man önskar hjälpmedel som är godkända av landstinget samt bostadsanpassningar utanför Boverkets regelverk
 För få behandlingstider, behovet större än vad resurserna tillåter att ge. Små barn prioriteras.

Svaren på fråga 18 ger anledning till några reflektioner från vår sida. Det ser ut som om de flesta av de tillfrågade inte tycker att personer med funktionshinder klagar särskilt mycket

på bemötandet. Kommer klagomålen inte fram till berörda parter? Klagar personer med funktionshinder istället till sina organisationer? Finns det ett tyst missnöje? Eller kan man tolka dessa svar som tecken på att personalen vill slå vakt om sin prestige (det kan ju vara svårt att medge att ens eget arbete utsätts för klagomål). Den låga andelen klagomål (mellan 51% och 90% i de olika sektorerna besvarar frågan med ett nej) stämmer inte heller så bra med bilden av de funktionshindrade som krävande, otåliga och mera insatta som vi tidigare visat vara relativt vanligt förekommande bland personalen (jämför fråga 14.)

Det ser också ut som om de tillfrågade anser att de får ta emot många klagomål som rör andra ansvarsområden än deras eget. Vi tror att en möjlig slutsats av svaren på denna fråga - som har att göra med var olika ärenden hör hemma - är att många ärenden som "faller mellan stolarna" kan ha sitt ursprung i tolkningen av socialförsäkringssystemen, alternativt att försäkringskassan är den instans dit många vänder sig i första hand. Vad som faller inom det egna ansvarsområdet kan kanske inte tas för givet att utomstående skall känna till; var det egna ansvarsområdet börjar och slutar kan vara en intern definitionsfråga som grundas på organisationens uppbyggnad, ett komplicerat regelverk, osv. (se fråga 17).

Det största problemet tycks vara att handläggningstiderna är för långa och att stödet är otillräckligt. Relativt vanligt är också att man klagat över att inte bli bedömd med hänsyn till ens individuella behov.

När det gäller handläggningstider kan det finnas skäl att nämna att förvaltningslagen (1987) som bl.a. syftar till att förbättra myndigheternas service gentemot allmänheten. Lagen skall leda till snabbare avgöranden genom att motverka att ärenden prövas i för många instanser. Myndigheterna skall således 1) motverka krångel, 2) förkorta väntetiderna, 3) underlätta för medborgarna när de har med myndigheterna att göra. Förvaltningslagens regler om serviceskyldighet och samverkan mellan myndigheter gäller all verksamhet i statlig eller kommunal förvaltning. Det behöver alltså inte bara röra sig om handläggning av ärenden, utan det kan också vara fråga om att ta hand om en patient på ett sjukhus. Handläggningen av ärenden bör vara så snabb att problem och olägenhet för den sökande undviks.

När det gäller klagomål om att ej bli bedömd efter ens individuella behov berör de en särskild svårighet i arbetet med att handlägga handikappärenden, nämligen dilemmat som ligger i att ta hänsyn till de individuella behoven och att samtidigt följa ett på förhand utformat regelverk. Organisationerna strävar efter att åstadkomma rättssäkerhet och likartade bedömningar, samtidigt som man skall utgå från individer. Risken är att dessa båda mål kommer i konflikt med varandra. Att använda ordet "klient" om individer som söker stöd och hjälp är ett sätt att försöka skapa en situation som är hanterlig för bedömning (Johansson 1992). Individen avpersonifieras genom att kallas klient och kan därmed behandlas som ett fall, ett ärende som kan jämföras med andra ärenden. Målet om lika behandling genom tillämpning av lagar kan därmed uppnås, anser Johansson. Individen "avskaffas", blir till ett objekt, för att åstadkomma större rättssäkerhet och möjliggöra lika behandling.

4.8 Varför klagat de anhöriga?

När man på grund av funktionshinder inte längre klarar vardagen på egen hand, måste man få hjälp. Detta uppfattas allmänt som självklart och utgör utgångspunkten för samhällets åtgärder på handikappområdet. De allra flesta vänder sig till familjen eller andra närstående när hjälp behövs. För en del anhöriga kan detta leda till ett omfattande omsorgs- och vårdåtagande. För att kunna hjälpa, behöver de anhöriga stöd och hjälp. Det är först på senare år som de anhörigas insatser som vårdgivare har uppmärksammats. Tidigare fokuserades intresset främst till samhällets åtgärder och insatser för dem som behöver hjälp. Så sker givetvis också i dag, men betydelsen av de anhörigas hjälpinsatser framhålls allt oftare. Resultatet från olika undersökningar pekar mot att anhörigomsorgen överstiger sam-

hällets samlade hjälpinsatser flera gånger om. Utan anhöringsinsatserna skulle inte handikappomsorgen fungera.

I tider av ekonomisk åtstramning finns en risk för att familjen och de anhöriga får axla ett allt större ansvar för närstående. Om detta sker mot anhörigas egen vilja kan det få dåliga konsekvenser. Konkret innebär detta att de anhörigas behov av hjälp och stöd måste få stor uppmärksamhet. För många anhöriga är det svårt att veta vilken hjälp som finns att få från samhällets sida och hur man kan göra anspråk på hjälpen.

Syftet med fråga 19 är att fastställa dels hur vanligt det är med klagomål från anhöriga till personer med funktionshinder, dels att se i vilken utsträckning dessa klagomål gäller sådant som personalen som får klagomålen själva inte kan bestämma över och dels att fastställa vad man klagat på.

Som framgår av tabell 53 anger majoriteten att klagomål aldrig förekommer. Och när klagomål förekommer sker det inte särskilt ofta. Förekomsten av klagomål är störst inom socialtjänsten, 43% och försäkringskassan 34%, därefter kommer vårdsektorn 29% medan man i minst utsträckning fått klagomål inom skolan (19%). Om man jämför andelen som fått klagomål från anhöriga med andelen som fått klagomål från de funktionshindrade själva visar det sig att andelen som fått klagomål från anhöriga är större vad gäller socialtjänsten, vårdsektorn och skolan. Däremot är förhållandet det motsatta vad gäller försäkringskassan där andelen som fått klagomål från anhöriga är lägre än andelen som fått klagomålen från de funktionshindrade personerna själva. Att klagomålen inom skolan måste komma från de anhöriga mer än från den funktionshindrade eleven är förstäligt, men kanske inte att detsamma gäller socialtjänsten och vården (undersökningens urval är gjort så att det inte omfattar den personal som sysslar med personer som på grund av hög ålder blivit funktionshindrade).

Tabell 53. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Händer det att anhöriga till personer med funktionshinder klagat på Ditt bemötande?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Nej	64.9	55.1	68.0	78.9
Ja, det händer ganska ofta	.4	1.4	.4	
Ja, men det händer sällan	34.0	41.1	28.1	19.0
Ej svar	.7	2.4	3.6	2.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

På frågan om klagomålen från anhöriga gäller förhållanden utanför det egna ansvarsområdet anser även här en stor del av personalen att så är fallet (Tabell 54). Från anhöriga får man i något mindre utsträckning klagomål på förhållanden som faller utanför det egna ansvarsområdet än man får från de funktionshindrade personerna själva, men skillnaden därvidlag är liten i alla sektorer utom skolan. Där är det betydligt färre som från anhöriga får klagomål som gäller förhållanden utanför det egna ansvarsområdet jämfört med vad man får från de funktionshindrade personerna själva.

Tabell 54. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "I vilken utsträckning gäller sådana klagomål sådant som Du inte själv kan bestämma över?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Flertalet av klagomålen	75.8	50.0	40.3	40.4
Vissa av klagomålen	14.1	39.5	45.8	51.1
Inga av klagomålen	8.1	4.0	5.6	6.4
Ej svar	2.0	6.5	8.3	2.1
SUMMA	100	100	100	100
N	99	124	72	48

På samma sätt som i föregående fråga skall vi redovisa vad de anhörigas klagomål gäller i fyra tabeller, en för varje sektor, där klagomålen sorterats efter hur stor andel av personalen som mött dem (Tabell 55-58). Av den första tabellen framgår att det man i störst utsträckning fått klagomål från anhöriga om inom försäkringskassan är otillräckligt stöd. 23% av försäkringskassans personal har fått sådana klagomål från anhöriga. Av dem som alls fått klagomål från anhöriga har två tredjedelar fått klagomål om otillräckligt stöd (högra kolumnen i tabellen nedan). Relativt många har också fått klagomål från anhöriga om uteblivet stöd och om att man inte blivit bedömd med hänsyn till de individuella behoven. Av all personal inom försäkringskassan gäller detta för 18% respektive 13%. Och av dem som alls fått klagomål gäller det för 52% respektive 38%.

Tabell 55. Andel i procent av personalen inom försäkringskassan som haft olika typer av klagomål från anhöriga till personer med funktionshinder. Andel i procent av samtliga inom försäkringskassan och andel i procent av dem som haft klagomål. Klagomålen sorterade efter förekomst.

Klagat på	Andel av samtliga inom försäkringskassan	Andel av dem som haft klagomål inom försäkringskassan
Otillräckligt stöd	23.2	66.7
Uteblivet stöd	17.9	51.5
Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov	13.3	38.4
Att man blir föremål för upprepade granskningar	6.7	19.2
Bristande förståelse	6.0	17.2
Otillfredsställande handläggning/åtgärdande	3.5	10.1
Brist på information	3.2	9.1
"Annat"	3.2	6.5
Bristande kunskap om andra kulturers värderingar	1.4	4.0
Långa handläggningstider/väntetider	0,0	0,0
SUMMA	100	100
N	285	99

Även inom socialtjänsten gäller att otillräckligt stöd är det man i störst utsträckning fått klagomål från anhöriga om. Nästan var fjärde person inom socialtjänsten har råkat ut för detta. Och av dem som alls fått klagomål från anhöriga har 56% fått klagomål av denna typ. Andra typer av klagomål från anhöriga som (relativt) många inom socialtjänsten mött handlar om brist på information (gäller 18% av all socialtjänstpersonal) och klagomål över att ej ha blivit bedömd efter individuella behov (gäller 15% av all socialtjänstpersonal).

Tabell 56. Andel i procent av personalen inom socialtjänsten som haft olika typer av klagomål från anhöriga till personer med funktionshinder. Andel i procent av samtliga inom socialtjänsten och andel i procent av dem som haft klagomål. Klagomålen sorterade efter förekomst.

Klagat på	Andel av samtliga inom socialtjänsten	Andel av dem som haft klagomål inom socialtjänsten
Otillräckligt stöd	23.6	55.6
Brist på information	17.8	41.9
Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov	15.1	35.5
Bristande förståelse	12.0	28.2
Uteblivet stöd	9.6	22.6
Otillfredsställande handläggning/åtgärdande	7.2	16.9
Att man blir föremål för upprepade granskningar	6.2	14.5
"Annat"	5.1	12.1
Bristande kunskap om andra kulturers värderingar	1.4	3.2
Långa handläggningstider/väntetider	0,0	0,0
SUMMA	100	100
N	292	124

Också för vårdpersonalens del gäller att det är anhörigas klagomål om otillräckligt stöd som den relativt sett största andelen råkat ut för. Var femte person inom vården har mött sådana klagomål från anhöriga. Och av dem som alls fått klagomål från anhöriga har 71% fått klagomål om sådana spörsmål. 11% av vårdpersonalen (och 38% av den vårdpersonal som alls fått klagomål) har mött klagomål från anhöriga, som gäller brist på information.

Tabell 57. Andel i procent av vårdpersonalen som haft olika typer av klagomål från anhöriga till personer med funktionshinder. Andel i procent av samtliga inom vården och andel i procent av dem som haft klagomål. Klagomålen sorterade efter förekomst.

Klagat på	Andel av samtliga inom vården	Andel av dem som haft klagomål inom vården
Otillräckligt stöd	20.5	71.2
Brist på information	11.0	38.4
Otillfredsställande handläggning/åtgärdande	5.5	19.2
Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov	5.1	17.8
Uteblivet stöd	4.7	16.7
Bristande förståelse	4.3	15.1
Att man blir föremål för upprepade granskningar	2.4	8.3
"Annat"	2.4	8.3
Bristande kunskap om andra kulturers värderingar	1.2	4.2
Långa handläggningstider/väntetider	0,0	0,0
SUMMA	100	100
N	253	72

Vi kan slutligen konstatera att det också för skolpersonalens del gäller att det är anhörigas klagomål om otillräckligt stöd som den relativt sett största andelen råkat ut för. 16% av skolledarna har fått sådana klagomål om otillräckligt stöd. Och av dem som alls fått klagomål från anhöriga har 85% fått klagomål om otillräckligt stöd.

Tabell 58. Andel i procent av skolpersonalen som haft olika typer av klagomål från anhöriga till personer med funktionshinder. Andel i procent av samtliga inom skolan och andel i procent av dem som haft klagomål. Klagomålen sorterade efter förekomst.

Klagat på	Andel av samtliga inom skolan	Andel av dem som haft klagomål inom skolan
Otillräckligt stöd	16.1	84.8
Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov	7.0	37.0
Brist på information	5.3	27.7
Bristande förståelse	3.3	17.4
Uteblivet stöd	2.1	10.9
Bristande kunskap om andra kulturers värderingar	0.0	0.0
"Annat"	0.0	0.0
SUMMA	100	100
N	241	48

Det är inom alla sektorer relativt sett ovanligt att klaga på att någon blivit föremål för upprepande granskningar eller otillfredsställande handläggning/åtgärdande. Klagomål från anhöriga på långa handläggningstider/väntetider överhuvudtaget tycks till skillnad från funktionshindrade personer själva inte alls förekomma.

Liksom i den föregående frågan fanns det även här möjlighet för respondenten att i ett öppet svar ange om det förekommer andra klagomål än de specificerade alternativen. Nedan följer en listning av svaren (grupperade efter sektor):

Försäkringskassan:

Föräldrar med handikappade barn anser ofta att de ska kompenseras ekonomiskt för att de haft oturen att få ett handikappad barn därav mångas "girighet".

Bristande empati.

Bristande förståelse för gällande regelverk.

Negativa beslut.

Inte få maximal bidragsnivå.

Att man inte kan ta beslut utan väl underbyggda underlag.

Svår att nå p.g.a. t.ex. hembesök.

Det man klagat på är när de inte får som de vill, lång handläggning. Ej fått klagomål på bemötandet.

Socialtjänsten:

Otillräckligt stöd.

Kommunens tolkningar av LSS.

Avslag på insatser.

Olika åsikter om den funktionshindrades behov.

Otillräckliga resurser.

Svårt att nå, det är många som ringer.

Ej avlastning i den utsträckning man önskar.

Platsbrist.

Bristande resurser.

Verkställighet av beviljade insatser.

Meningsskiljaktigheter om beslutet av stöd.

Negativa beslut för den enskilde.
 Anhörigas egna bekymmer och oro förs över på mig som chef.
 Orealistiska förväntningar.

Vården:

Hur jag uttryckt mig vid diagnoser som utvecklingsstörning.
 För låg frekvens på träningstillfällen/habiliteringstillfällen p.g.a. tidsbrist.
 Val av tekniska hjälpmedel - möbler, färg, funktion, urval, nya - gamla hjälpmedel.
 Att livet är så hopplöst svårt att det lättar lite att klaga.
 Tillgänglighet på telefon.

4.9 Är det skillnad vem som klagar?

För fråga 18 och 19 har svaren även beräknats sammantagna, det vill säga svaren avseende både klagomål från personer med funktionshinder och/eller klagomål från anhöriga. Det kan ju vara intressant att se i vilken utsträckning olika klagomål förekommer oavsett vem det är som klagar. Detta ger därtill möjlighet att redovisa korstabeller mot organisationstyp baserade på lite större bastal. Det ger också möjlighet att lättare överblicka vidden av problemet med hur personalen ser på klagomålen från personer med funktionshinder och deras anhöriga.

Tabell 59 visar att cirka 50% av personalen inom försäkringskassan och socialtjänsten uppger att de får klagomål av personer med funktionshinder/deras anhöriga, dock inte ofta. Motsvarande andel för vården och skolan är 33% och 22% respektive.

Tabell 59. Klagan på bemötande från personer med funktionshinder och/eller anhöriga till personer med funktionshinder. Andel i procent av alla inom respektive sektor som i olika utsträckning fått klagomål.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ofta klagomål från funktionshindrad person och/eller anhörig	.7	1.0	.4	0.0
Ibland klagomål från funktionshindrad person och/eller anhörig	48.4	50.0	33.2	21.8
Varken klagomål från funktionshindrad person och/eller anhörig	49.5	46.9	62.8	75.3
Ej svar på en och nej på en av frågorna	.7	.7	1.2	2.1
Ej svar på båda frågorna	.7	1.4	2.4	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

När det gäller frågan om klagomål om förhållanden utanför det egna ansvarsområdet från personer med funktionshinder eller anhöriga, svarar en mycket stor del av försäkringskassans anställda (79%) som haft klagomål, att det är flertalet av klagomålen som faller utanför. Likaså uppger en stor del av de anställda inom socialtjänsten (54%) som haft klagomål att flertalet av klagomålen faller utanför.⁵⁵ Bland de anställda inom vården som haft klagomål är det däremot lika många som uppger att flertalet av klagomålen faller utanför, som det är som uppger att bara vissa av klagomålen faller utanför (cirka 45%). Inom skolan

⁵⁵ Procenttalen är beräknade på dem som har besvarat delfrågorna, därför blir de relativt stora. Delfrågorna har ju ej besvarats av dem som svarat Nej på den första delfrågan i frågan 18 och 19.

är det en större andel (49%) av dem som fått klagomål som uppger att de bara i vissa fall faller utanför, än det är som uppger att de i flertalet fall gäller sådant som är utanför det man själv kan bestämma över. Det är således framförallt försäkringskassan och i viss mån också socialtjänstens tillfrågade personal som upplever att klagomålen är "missriktade". Enligt vår uppfattning kan en förklaring till det vara att tjänstemännen ser sig själva relativt hårt styrda av ansvarsområdets regelverk och verksamhetsramar och med små möjligheter att engagera sig i ärenden som inte strikt ligger inom det egna ansvarsområdet. Det kan ju också vara så att man från de tillfrågades sida uppfattar att den som klagat är dåligt insatt i vem som har ansvar för vad.

Av tabellen nedan framgår att det klagomål som man i störst utsträckning möter från personer med funktionshinder och/eller anhöriga gäller otillräckligt stöd. Mellan 60% och 83% av dem som fått klagomål inom de olika sektorerna har mött klagomål om just detta. Inom försäkringskassan är det också mycket vanligt att klagomålen gäller långa handläggningstider. 83% av försäkringskassapersonalen som fått klagomål har råkat ut för att handläggningstiderna kritiserats. Andra typer av klagomål som relativt sett många mött gäller det närbesläktade klagomålet på uteblivet stöd (55% inom försäkringskassan), att ej ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov (omkring 40% inom försäkringskassan, socialtjänsten och skolan) och brist på information (41% inom socialtjänsten och 36% inom vården).

Andelen (av alla som fått klagomål från personer med funktionshinder och/eller anhöriga till dessa) som fått klagomål för bristande förståelse varierar mellan 19% och 27% i de olika sektorerna. Klagomål för att man blivit föremål för upprepade granskningar är inte heller det så vanligt förekommande, och har främst drabbat personalen inom försäkringskassan (cirka 24% av den personal som alls fått klagomål). Det är också ett relativt ringa problem, av klagomålets frekvens att döma, att personer med funktionshinder och deras anhöriga anser att handläggning/åtgärdande varit otillfredsställande. Andelen (av dem som alls fått klagomål) varierar från 12% inom försäkringskassan till cirka 20% inom socialtjänsten och vården. Klagomål som grundar sig på bristande kunskaper om andra kulturers värderingar förekommer i mycket liten utsträckning (mellan 2% och 6% i de olika personalgrupperna) anger att de får klagomål av denna typ.

Tabell 60. Klagan på bemötande från personer med funktionshinder och/eller anhöriga till personer med funktionshinder. Andel som fått klagomål av olika typ, av dem inom respektive sektor som fått klagomål från funktionshindrad person och/eller anhörig. (Procent).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Uteblivet stöd	55	22	17	9
Otillräckligt stöd	71	60	66	83
Bristande förståelse	19	27	21	19
Brist på information	15	41	36	26
Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov	43	38	20	40
Bristande kunskap om andra kulturers värderingar	6	4	5	2
Att man blir föremål för upprepade granskningar	24	15	7	-
Otillfredsställande handläggning/åtgärdande	12	19	20	-
Långa handläggningstider/väntetider	83	24	37	-
"Annat"	11	13	13	0
SUMMA	100	100	100	100
N	143	149	85	54

Enligt vår uppfattning förefaller det som om klagomålen på uteblivet stöd eller långa handläggningstider snarare beror på resursbrist än på dåligt bemötande. Å andra sidan är det mycket möjligt att de klagomål som når fram verkligen handlar om det man absolut inte kan vara utan (t.ex. ekonomiskt stöd) eller som förutsätter olika typer av stödinsatser för att vardagen skall kunna fungera. Vi tror inte att det här handlar om att klaga på "bristande förståelse".

4.9.1 Analys av samband mellan klagomål och andra variabler

Frågorna 18 och 19 kombinerade i ett index med värdena 1, 2, 3 och 9, där 1 innebär att person med funktionshinder eller anhörig *ofta* klagar, 2 innebär att person med funktionshinder eller anhörig *ibland* klagar, och 3 innebär att *varken* anhörig eller person med funktionshinder klagar. Lågt värde är alltså ofta klagan och högt värde aldrig klagan. En sambandsanalys med ett antal andra variabler visade följande:

Ett samband föreligger med *upplevelsen av funktionshindrade personer som mer otåliga och krävande* under senare år (mätt enligt det index som presenterades i fråga 14). Sambandet som innebär att uppfattningen av personer med funktionshinder som mer krävande och mer otåliga under senare år samvarierar med förekomsten av klagomål, (det vill säga de som upplever personer med funktionshinder som otåliga och krävande har i större utsträckning fått klagomål än de som inte gör det), är signifikant för alla sektorer utom vården.⁵⁶

Ett samband föreligger med upplevelse av *tillfredsställelse i arbetet* (mätt enligt det index som presenterades i fråga 10): Sambandet indikerar att personer med låg arbetstillfredsställelse oftare upplever klagomål och omvänt, och är signifikant inom försäkringskassan och vården.⁵⁷

⁵⁶ Sambandet är signifikant på nivån .01 inom försäkringskassan (Pearson's $r = -.16$) och skolan ($r = -.18$), resp på nivån .05 inom socialtjänsten ($r = -.14$).

⁵⁷ Sambandet är signifikant på nivån .05 inom försäkringskassan (Pearson's $r = .12$) och vården ($r = .17$).

Ett samband föreligger också med *belastning i arbetet* (mätt enligt det index som presenterades i fråga 10). Sambandet innebär att personer med hög arbetsbelastning i större utsträckning än dem med låg fått klagomål. Sambandet föreligger för socialtjänsten och för vården).⁵⁸

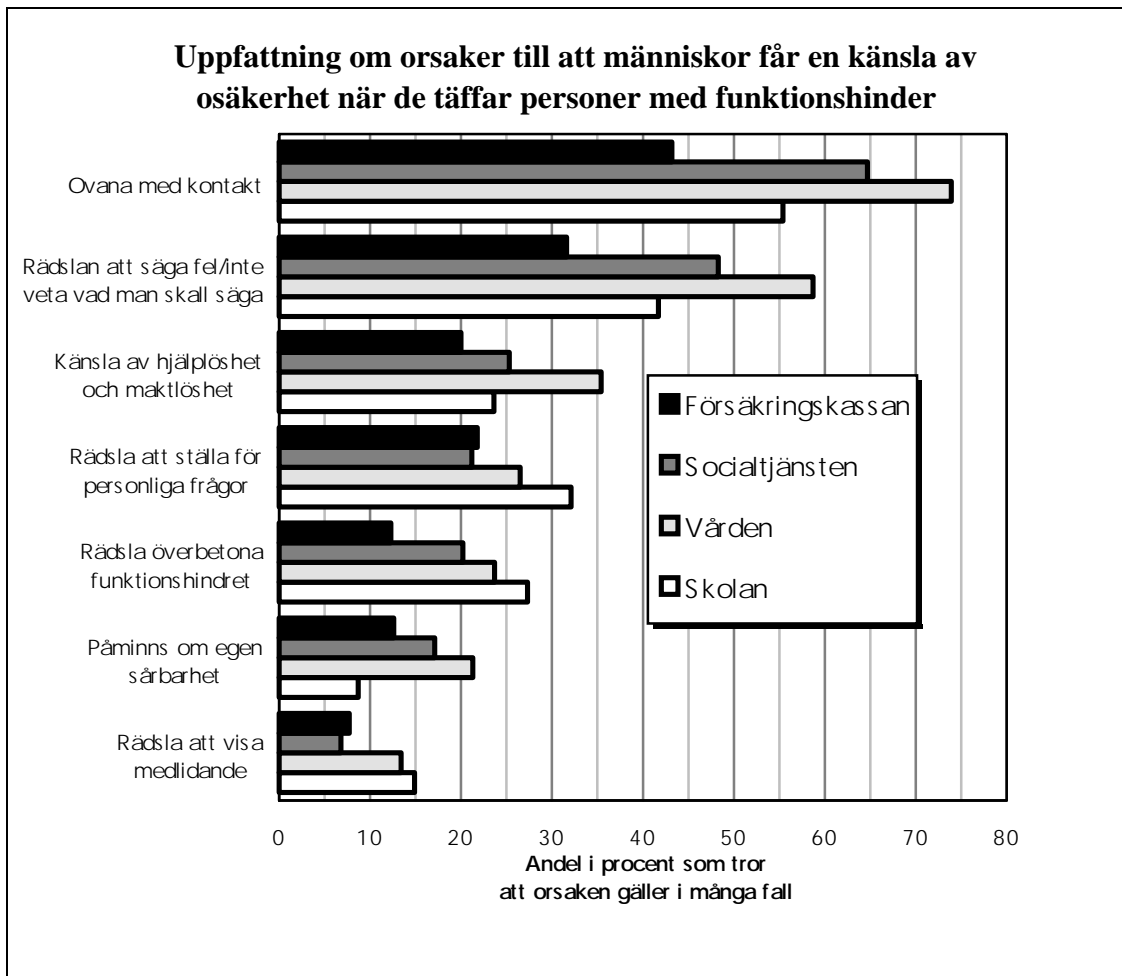
Ett samband föreligger slutligen också med *kompetens i arbetet* (mätt enligt det index som presenterades i fråga 10). Sambandet innebär att personer med låg kompetens i större utsträckning än dem med hög kompetens fått klagomål. Sambandet föreligger signifikant för socialtjänsten och för vården).⁵⁹

4.10 Vad ligger bakom osäkerhetskänslor i kontakten med personer med funktionshinder?

I forskning framhålls att funktionshinder skapar osäkerhetskänslor hos personer som inte har funktionshinder. Att uppleva sig själv osäker i situationer i arbetet har givetvis återverkningar på den upplevelse man har av klienten och kan färga mötet. Det är bakgrunden till att vi ställde följande fråga: "Många människor påstås få en känsla av osäkerhet när de träffar personer med funktionshinder. Hur vanligt tror Du att det är att följande orsaker ligger bakom en sådan osäkerhetskänsla? (fråga 20) Därefter formulerades sju tänkbara osäkerhetsanledningar för att finna vad som mest framkallar känslan av osäkerhet i kontakten med personer med funktionshinder. En fullständig redovisning av svarsfördelningarna finns i tabellbilagan. Här redovisas i diagrammet nedan en sammanställning av svaren beträffande vad man *i många fall* tror är orsak till osäkerhetskänslor i kontakten med funktionshindrade personer:

⁵⁸ Sambandet är signifikant på nivån .05 inom socialtjänsten (Pearson's $r = .13$) och på nivån .001 inom vården ($r = .26$).

⁵⁹ Sambandet är signifikant på nivån .01 inom socialtjänsten (Pearson's $r = .15$) och vården ($r = .29$).

Diagram 20⁶⁰.

Den orsak som man inom alla sektorer framhåller i första hand är ovana att ta kontakt med funktionshindrade. Andelen som tror att detta i många fall är en orsak till osäkerhets känslor varierar från 43% inom försäkringskassan upp till 74% inom vården. Här finns alltså en relativt stor spridning i bedömningen.

En annan orsak som många tror är vanlig är rädsla för att säga något fel och/eller inte veta vad man skall säga. Andelen som menar att detta i många fall är en orsak varierar från 32% inom försäkringskassan upp till 59% inom vården. Även här kan vi således konstatera att man gör en ganska olika bedömning inom de olika sektorerna och liksom i föregående fall är skillnaden särskilt stor mellan försäkringskassans personalens bedömning och vårdpersonalens.

Att en vanlig orsak till osäkerhet skulle vara att man får en känsla av hjälplöshet och maktlöshet eller att det har att göra med en rädsla för att ställa för personliga frågor tror mellan omkring 20% och 35% i de olika sektorerna. När det gäller den förstnämnda orsaken är skillnaden även här särskilt stor mellan just försäkringskassan (20%) och vården (35%). När det gäller den sistnämnda orsaken, rädsla för att ställa för personliga frågor, är det skollidarna som oftast lyfter fram denna (32%).

Något färre, mellan 12% och 27% tror att en vanlig orsak är rädsla för att överbetona funktionshindret. Också denna orsak nämns oftast av skollidarna, medan den lägsta andelen gäller för försäkringskassan.

De orsaker som man minst ofta pekar ut är de som handlar om att man påminns om sin egen sårbarhet och om rädsla för att visa medlidande. Den förstnämnda orsaken nämns

⁶⁰ Diagrammet baseras på tabellerna 89-95 i tabellbilagan.

främst av personalen inom vården (21%) och inom socialtjänsten (17%). Medan den sistnämnda orsaken, rädsla att visa medlidande, i störst utsträckning framförs av skolledarna (15%) och vårdpersonalen (13%).

Försäkringskassans anställda har flest av alla angivit "sällan eller aldrig orsak" på de alternativa orsaker till osäkerhetskänslor som nämnts i formuläret. De verkar dessutom ha kunnat bedöma de olika alternativen med största säkerhet. Till skillnad från andra sektorerna har de ett obefintligt eller minimalt internbortfall i denna fråga (socialtjänstens och vårdens personal har ett intern bortfall på 3-4%). En slutsats vi drar är att försäkringskassans personal inte i någon större utsträckning upplever att osäkerhetskänslor är en realitet. Kanske de uppfattar att deras arbete ligger på ett mer neutralt plan.

Den allra största majoriteten har dock besvarat de flesta påståendena med "orsak i vissa fall" vilket vi anser tyder på att personalen som helhet inte verkar uppleva de påstådda osäkerhetskänslorna som föds vid mötet med personer med funktionshinder som något större problem. De allra flesta ansåg att en orsak till osäkerhetskänslor är ovana att ta kontakt. Rädsla för att såra, ovana och rädsla för att väcka personliga känslor är några orsaker som har betydelse för bemötandet och för människors attityder till personer med funktionshinder. Många forskare (Andersson 1990, Fishbein och Azjen 1980) som intresserat sig för frågan menar att negativa attityder kan utvecklas ur just sådana känslor. Vi tycker att detta är viktigt att ha i minnet när vi studerar de tre indexen i detalj nedan.

4.10.1 Tre index om personalens osäkerhetskänslor inför funktionshindrade klienter/patienter/elever

Variablerna (de sju orsaksalternativen) i fråga 20 har sammanfattats i tre index enligt följande:

- **Rädsla för att såra**, som baseras på ("Rädsla för att visa medlidande", "Rädsla för att ställa för personliga frågor", "Rädsla för att överbetona funktionshindret") och har värden mellan 1 och 5, där lågt värde står för att man *inte* tror att osäkerhet beror på "rädsla för att såra-faktorerna" och högt värde står för att man tror att osäkerhet beror på dessa.
- **Ovana**, som baseras på ("Rädsla för att säga något fel och/eller inte veta vad man skall säga", "Man är ovan att ta kontakt med funktionshindrade personer") och har värden mellan 1 och 5, där lågt värde står för att man *inte* tror att osäkerhet beror på "ovanefaktorerna" och högt värde står för att man tror att osäkerhet beror på dessa.
- **Rädsla för att väcka personliga känslor**, som baseras på ("Man får en känsla av hjälplöshet och maktlöshet", "Man påminns om sin egen sårbarhet") och har värden mellan 1 och 5, där lågt värde står för att man *inte* tror att osäkerhet beror på de personliga "känslofaktorerna" och högt värde står för att man tror att osäkerhet beror på dessa.

Här redovisas dessa index i tre tabeller med procentfördelningar för de olika organisationstyperna.

Tabell 61. Fördelning i procent efter i vilken utsträckning man tror att osäkerhetskänslor vid kontakter med funktionshindrade personer beror på rädsla för att såra:

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Skalvärde 1 (Tror ej att detta är en orsak)	7.4	3.6	3.3	1.3
Skalvärde 2	63.8	62.5	55.4	52.9
Skalvärde 3	18.8	22.4	21.3	22.7
Skalvärde 4	7.1	7.9	15.0	16.0
Skalvärde 5 (Tror i hög grad att detta är en orsak)	2.8	3.6	5.0	7.1
SUMMA	100	100	100	100
N	282	277	241	236

Det är bara relativt få som tillskriver faktorn "rädsla för att såra" stor betydelse bakom osäkerhetskänslor i kontakten med personer med funktionshinder. Majoriteten oberoende av sektor tillskriver denna faktor relativt låg betydelse.

Tabell 62. Fördelning i procent efter i vilken utsträckning man tror att osäkerhetskänslor vid kontakter med funktionshindrade personer beror på ovana:

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Skalvärde 1 (Tror ej att detta är en orsak)	6.3	2.5	.4	
Skalvärde 2	11.6	5.7	1.6	3.8
Skalvärde 3	29.8	18.4	14.6	32.2
Skalvärde 4	29.8	30.1	31.2	28.9
Skalvärde 5 (Tror i hög grad att detta är en orsak)	22.5	43.3	52.2	35.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	282	247	237

Däremot är det många inom samtliga sektorer som tillskriver faktorn "ovana" stor betydelse bakom osäkerhetskänslor. Störst betydelse tillskrivs denna faktor av personalen inom vården och socialtjänsten. Det är personalen i dessa sektorer som oftare än andra har daglig kontakt med funktionshindrade personer vid direkt möte. (Se fråga 13) För personalen inom försäkringskassan som uppger att de mer ofta har telefonkontakter än kontakter vid direkt möte med funktionshindrade klienter framstår ovana att ta kontakt med funktionshindrade personer inte i samma utsträckning som en viktig faktor. Kanske formas denna bedömning av vanan med kontakter per telefon som ju är mycket mer anonyma.

Tabell 63. Fördelning i procent efter i vilken utsträckning man tror att osäkerhetskänslor vid kontakter med funktionshindrade personer beror på rädsla för att väcka personliga känslor

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Skalvärde 1 (Tror ej att detta är en orsak)	19.1	8.9	7.3	11.7
Skalvärde 2	19.8	20.6	11.4	25.9
Skalvärde 3	37.1	36.2	39.2	35.6
Skalvärde 4	15.5	25.2	25.3	20.5
Skalvärde 5 (Tror i hög grad att detta är en orsak)	8.5	9.2	16.7	6.3
SUMMA	100	100	100	100
N	283	282	244	237

Det är framför allt personalen inom vården, som lyfter fram "rädsla för att väcka personliga känslor" som orsak till osäkerhetskänslor vid kontakter med personer med funktionshinder. Den här typen av orsak tror man i minst utsträckning på inom försäkringskassan.

4.11 Om moraliska dilemman

Byråkratins instrumentella rationalitet och hänsyn till klienten/patient utgör en vanlig konflikt. Den offentliga förvaltningens regelstyrning och kraven på rättssäkerhet och förutsägbarhet står i motsättning till klientens/patientens krav på närhet, flexibilitet, personlig kontinuitet och individuell bedömning. Som system bygger byråkratin på en instrumentell rationalitet som kännetecknas av mål-medel-logik och som medför relationer som präglas av anonymitet och saklighet och där pengar är en stark styrningsfaktor. Omsorgsarbetet å andra sidan bygger på en kommunikativ rationalitet som styrs av en ömsesidig förståelse mellan omsorgsgivaren och omsorgstagaren. Den instrumentella rationaliteten kommer till uttryck i relation till organisationen och dess målsättning, medan den kommunikativa rationaliteten kommer till uttryck i relation till klienten/patienten/eleven. I relationen som utvecklas mellan personalen och den funktionshindrade personen försöker aktörerna nå förståelse och samförstånd genom att samtidigt referera till de lagar och regler som gäller i syfte att förhandla fram en gemensam definition av den specifika situationen. Kommunikationen mellan personal och personer med funktionshinder förutsätter en ömsesidig och jämlik dialog. Moraliska konflikter kan uppkomma när personalen måste handla korrekt både visavi de regler och förordningar och verksamhetsmål som organisationen har att följa och samtidigt handla utifrån en förståelse av den funktionshindrade individen. (Michailakis 1995, 1997)

Att personal i dessa sektorer ibland måste hamna i situationer av omöjliga val och moraliskt svåra positioner är ganska troligt, speciellt med tanke på en begränsad budget. Fråga 21 ställdes för att undersöka hur vanligt detta är.

Som tabell 64 visar är andelen av personalen som anger att de aldrig hamnar i moraliska dilemman, i samband med beslut som gäller personer med funktionshinder, minst inom socialtjänsten och högst bland skolledare. Om man ser till vilka som upplever att de ganska ofta och ofta hamnar i moraliska dilemman visar det sig att drygt en fjärdedel av personalen inom socialtjänsten och knappt en fjärdedel av personalen inom vården anger att så är fallet. Enligt vår mening är det ganska mycket. En förklaring kan vara att personalen upplever att regelverket såsom det är utformat, eller de uppsatta målen, är av en sådan karaktär att de drabbar klienten; dvs. när tjänstemannen gör rätt så gör han ändå fel.

Tabell 64. Fördelning i procent efter svar på fråga 21: "Hur ofta händer det att Du hamnar i moraliska dilemman i Ditt arbete i samband med beslut som gäller personer med funktionshinder?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Aldrig	12.6	5.8	14.2	28.5
Ganska sällan	67.7	64.4	58.7	64.9
Ganska ofta	16.5	25.0	20.9	5.4
Ofta	1.4	2.1	2.4	
Ej svar	1.8	2.7	3.9	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Vid analysen av statistiska samband mellan moraliska dilemman (fråga 21) och andra variabler har vi funnit att det finns ett samband som indikerar att en arbetssituation med stora förväntningar och krav från andra (se fråga 10) är förenad med att ofta hamna i moraliska dilemman. Ett visst, om ej särskilt starkt, samband, i denna riktning, föreligger för socialtjänsten och skolan.⁶¹

Ett annat samband föreligger mellan moraliska dilemman och belastning i arbete (mätt enligt de belastningsindex som presenterades vid genomgången av fråga 10). Det sambandet indikerar att en arbetssituation med hög belastning är förenad med att ofta hamna i moraliska dilemman, och gäller för socialtjänsten, vården och skolan.⁶²

Ett tredje samband kan påvisas mellan moraliska dilemman och stor press i arbetet på grund av att man är tvungen att avslå klienters ansökan/inte kan tillmötesgå önskemål från personer med funktionshinder/deras anhöriga. Det sambandet indikerar att upplevd press p.g.a. att ej kunna tillgodose klienters önskemål är förenad med att ofta hamna i moraliska dilemman. Sambandet föreligger för samtliga organisationstyper.⁶³

4.12 Om grundläggande inställning till personer med funktionshinder

Med fråga 21 ville vi belysa personalens grundläggande inställning till personer med funktionshinder. Vi är naturligtvis medvetna om att det är svårt att mäta något så komplext och svårdefinierat som "grundläggande inställning". Inom samhällsvetenskapen använder man sig ofta av termen attityd för att beskriva de värderingar som i en situation styr en individs inställning gentemot en annan individ eller grupp. Attityder grundas på den information individen har om sin motpart. På grundval av informationen skapar sig individen en känslomässig inställning till den man möter. Med denna inställning som bakgrund utvecklar individen en handlingsberedskap gentemot sin motpart som, om situationen är sådan, bör utlösa handlingar i någon riktning.

Forskare som studerat bemötandaspekter och attityder har på olika sätt försökt förklara förhållandet mellan begreppen beteende, bemötande, attityd och fördom med mer eller mindre framgång (SOU 1998:16). De flesta tycks emellertid vara överens om att attityder

⁶¹ Sambandet är signifikant på nivån .05 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = - .10) och skolan (Kendall's tau C = -.09).

⁶² Sambandet är signifikant på nivån .001 inom socialtjänsten (Kendall's tau C = - .16) och vården (Kendall's tau C = -.16), resp på nivån .05 inom skolan (Kendall's tau C = -.08).

⁶³ Sambandet är signifikant på nivån .001 inom försäkringskassan (Kendall's tau C = - .18) och socialtjänsten (Kendall's tau C = -.19), resp på nivån .01 inom vården (Kendall's tau C = -.15) och inom skolan (Kendall's tau C = -.13).

till en person alltid är förknippade med föreställningar, åsikter och värderingar. När en viss inställning övergår till en aktiv handling har attityder blivit bemötande.

Människosynen inom organisationen påverkar relationen både till dem som arbetar och till dem som organisationen skall betjäna. Personalen inom de fyra sektorer vi undersökt utgör en integrerad del av samhället. Som alla andra antar de och förkastar värderingar i en ständig interaktionsprocess med den närliggande omgivningen och med samhället i stort och de trender och opinioner som bildas befasts och förtydligas.

I många sammanhang är en persons "grundläggande inställning" inte klart formulerad ens av personen själv och därmed inte heller medvetandegjord hos personen i fråga. Hos andra kan den vara mycket tydligt utsagd, halvt uttalad eller halvt formulerad. Samma förhållanden gäller på de flesta arbetsplatser. Det utvecklas ett internt språk, en jargong, en inställning till människor och företeelser som inte alltid överensstämmer med målen och inriktningen för arbetet. Upplever man dessutom en pressad arbetssituation kan det gå ut över dem man är satta att arbeta för.

De frågor som följer rör, som tidigare nämnts, personalens attityder/inställning till personer med funktionshinder. Utan att föregripa svaren kan vi dock konstatera att majoriteten av undersökningsgruppen uttrycker en positiv attityd till personer med funktionshinder. Det är förväntat. Det goda bemötandet skall ju vara det normala, det vi alla förväntar oss i kontakten med socialtjänsten, hälso- och sjukvården, försäkringskassan och skolan. Vi förväntar oss att en sjukgymnast eller en arbetsterapeut skall ha en positiv inställning till de klienter de möter. Vi har motsvarande förväntningar på t.ex. den LSS-handläggare, den anställda inom försäkringskassan och den rektor vi möter. Vad som är intressant att fånga in i den här frågan är dem som uttrycker något annat.

Frågan var formulerad på följande vis: "Nedan följer ett antal påståenden som gäller personer med funktionshinder. Markera i vilken grad Du instämmer i dem genom att kryssa för i en ruta för varje påstående".

Det första påståendet som personalen skulle ta ställning till var "Personer med funktionshinder har lika rätt till utbildning, sociala förmåner, m.m. som andra" (tabell 65). I detta påstående instämmer som förväntat de allra flesta helt. Men mellan 4% och 7% i de olika sektorerna ger inte ett helt instämmande, utan instämmer till stor del eller till viss del. (jämför här fråga 17 där mellan 50% och 73% tror att missnöje hos personer med funktionshinder kan bero på att det finns avsaknad av lika rättighets-tänkande). Socialtjänsten har här de lägsta siffrorna, enbart 91% instämmer helt i påståendet, resterande instämmer till stor del, till viss del eller har valt att inte svara.

Tabell 65 *Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 22: "Personer med funktionshinder har lika rätt till utbildning, sociala förmåner, m.m. som andra".*

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	95.8	91.1	93.3	93.4
Instämmer till stor del	3.9	4.8	2.8	4.9
Instämmer till viss del		2.1	1.6	.4
Instämmer inte alls				
Ej svar	.4	2.1	2.4	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Det andra påståendet var: "I vissa lägen (t.ex. vid ekonomisk kris, stor arbetslöshet, etc) är det befogat att nedprioritera stödet till personer med funktionshinder" (Tabell 66). Här har mellan 22% och 29% svarat instämmande i olika grad, dvs "helt", "till stor del", "till viss del". Socialtjänsten har här de högsta siffrorna.

Tabell 66. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 22: "I vissa lägen (t.ex. vid ekonomisk kris, stor arbetslöshet, etc) är det befogat att nedprioritera stödet till personer med funktionshinder".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	1.8	3.8	2.8	3.3
Instämmer till stor del	1.1	2.4	1.6	3.3
Instämmer till viss del	18.9	22.9	18.2	16.0
Instämmer inte alls	77.5	68.8	74.7	75.7
Ej svar	.7	2.1	2.8	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Det tredje påståendet som personalen skulle ta ställning till lyder "Stödet till personer med funktionshinder är i dag så pass omfattande att det inte är motiverat att göra ytterligare satsningar" (Tabell 67). Här var det 51% inom försäkringskassan 57% inom socialtjänsten, 69% inom vården och 58% inom skolan som helt tog avstånd från påståendet genom att svara "instämmer inte alls". Det är alltså mellan 27% och 49% av personalen som i varierande grad anser att ytterligare satsningar på personer med funktionshinder ej är motiverade. Hela 14% av försäkringskassans personal och 11% av socialtjänstens personal uttrycker en stark uppfattning (instämmer helt eller till stor del).

Tabell 67. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 22: "Stödet till personer med funktionshinder är i dag så pass omfattande att det inte är motiverat att göra ytterligare satsningar".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	4.2	1.0	1.6	1.6
Instämmer till stor del	9.8	9.6	5.6	7.0
Instämmer till viss del	34.7	30.1	20.2	27.0
Instämmer inte alls	50.5	56.5	68.7	57.8
Ej svar	.7	2.7	4.0	6.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Det fjärde påståendet "Negativt bemötande förstärker en funktionshindrad persons handikapp" avsåg att ta reda på om de förfrågade kände till de faktorer som kan orsaka eller förstärka ett handikapp. Den miljörelaterade handikappsyn som präglat tänkandet under senare år är väsentlig. Enligt denna är handikapp inte någon egenskap hos den enskilde utan ett förhållande mellan skadan eller sjukdomen och personers omgivning. Ett handikapp uppkommer om den omgivande miljön inte är anpassad eller tillgänglig. Det gäller såväl tillgänglighet i den fysiska miljön som tillgängliga serviceåtgärder. Men ett handikapp kan också uppkomma eller förstärkas om den enskilde möts av fördomar, negativa attityder och ett nedlåtande bemötande. Flera forskare har studerat det relativa handikappbegreppets betydelse för bemötande (SOU 1998:16). Kerr (1980) anser t.ex. att ansvaret för att minska handikapp ligger på samhället. Det finns också ett sedan länge kartlagt samband mellan individens uppfattning om sig själv och omgivningens attityder. Om en person med funktionshinder utsätts för upprepat negativt bemötande påverkar detta hans eller hennes uppfattning om sig själv i negativ riktning.

På detta påstående har majoriteten svarat instämmande. Men det är mellan 2% och 6% i de olika sektorerna som inte alls instämmer i påståendet att negativt bemötande förstärker

handikapp. Och därtill kommer sedan att mellan 5% och 13% bara till viss del vill instämma i påståendet. Troligtvis ansluter de sig till ett s.k. "medicinskt synsätt" som innebär att orsaken till handikapp förläggs till individen. Det är bland försäkringskassans personal som vi hittar flest (18%) som inte alls eller bara till viss del instämmer i detta påstående. Inom övriga sektorer är motsvarande andel 10% eller något lägre.

Resultatet av respondenternas uppfattning i den här frågan visar, enligt vår mening, att flera av de tillfrågade inte känner till det miljörelaterade handikappbegreppet. Vi tycker att det är viktigt att det finns en kunskap hos de anställda om att effekterna av ett funktionshinder kan mildras och i vissa fall undanröjas genom förändringar i den omgivande miljön. Detta gäller både generellt och individuellt. Generella insatser kan ex skapa bättre levnadsvillkor och minska behovet av individuella stödinsatser. Vi kan inte finna annat än att det finns ett stort behov av kompetensutveckling inom det här området.

Tabell 68. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 22: "Negativt bemötande förstärker en funktionshindrad persons handikapp".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	60.0	73.3	73.5	72.7
Instämmer till stor del	20.0	14.4	14.2	17.4
Instämmer till viss del	12.6	6.8	5.5	5.4
Instämmer inte alls	5.6	3.4	3.6	1.7
Ej svar	1.8	2.1	3.2	2.9
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Sammantaget visar undersökningen att mellan 91 och 96% anser att personer med funktionshinder har samma rätt till utbildning, sociala förmåner m.m. som andra. Mellan 69 och 77% tycker inte alls att det är befogat att dra ned stödet till funktionshindrade personer och mellan 50 och 69% tycker att samhället satsar för lite.

Enligt vår uppfattning inger dessa siffror en viss oro. Visserligen uttrycker en majoritet av dem som svarat en positiv inställning till lika-rätt-principen. Men det är ändå mellan 20 och 30% som tycker att det är befogat med nedskärningar och 27-48% som tycker att stödet är tillräckligt, dvs som instämmer helt, instämmer till stor del och instämmer till viss del. Det tyder på anser vi, att de handikappolitiska målen, likarättstänkandet, människorättsprincipen och FN:s standardregler för att tillförsäkra människor med funktionshinder delaktighet och jämlikhet ännu inte slagit igenom inom den offentliga sektorn. Det har givetvis betydelse för det bemötande funktionshindrade personer får i sina kontakter med myndigheter och andra offentliga organ.

Resultaten är oroande också ur en annan synpunkt. De senaste årens budgetsanering har i hög grad drabbat de människor som p.g.a. funktionshinder eller andra skäl varit beroende av olika stöd- och hjälpinsatser från det generella välfärdssystemet. Från ett generellt sett dåligt utgångsläge jämfört med de flesta andra människor har många funktionshindrade personer fått en ännu sämre situation. Samtidigt har den s.k. ekonomismen och utilitarismen fått breda ut sig på bekostnad av den s.k. människovärdesprincipen, dvs. uppfattningen att alla människor har lika värde oavsett kön, ålder, hudfärg, nationalitet och funktionshinder. Människovärdesprincipen bildar en av hörnstenar i ett demokratiskt samhälle som hävdar allas lika rätt till utbildning, sociala förmåner, trygghet etc.

Den slutsats vi drar är att det finns tecken på negativa attityder bland en del av de tillfrågade i denna undersökning. Det framgår också av en del av svaren i de öppna frågorna. Men där ser vi också exempel på engagemang, värme, intresse och omsorg för de personer man möter. De kommentarerna är i absolut majoritet.

4.13 Att "falla mellan stolarna"

Vid analysen av svaren på de öppna frågorna (fråga 23-25) var det tydligt att det förelåg ett par intressanta mönster i materialet. Kommentarens karaktär varierar sinsemellan; några lyfter fram mer situations specifika förhållanden medan andra mer allmängiltiga orsaker. Personalens beskrivningar av sitt arbete med personer med funktionshinder är varierande, men ett stort antal framförde mycket likartade kommentarer. Personalens svar var inte enbart begränsade till en kartläggning av myndighetens huvuduppgift och målsättning, eller en beskrivning av arbetsförhållanden, svårigheterna att handlägga vissa ärenden, regelverkets utformning och de svårigheter som det leder till. De innehöll också information om relationerna till andra myndigheter och offentliga organ, information om relationer till överordnade, samt en hel del attityder och värderingar om funktionshinder och personer med funktionshinder. Att var och en av respondenterna uppmärksammade en och annan av dessa aspekter var inte oväntat. Varje individ har tillgång till en del av den totala informationsmängden och kan se saker utifrån sitt eget perspektiv. Åsikternas samstämmighet bör inte uppfattas som slumpmässig. Men de kan inte heller uppfattas som ett uttryck för några framträdande objektiva egenskaper hos den och den organisationen och den och den sektorn. Åsikternas samstämmighet står för personalens självuppfattning och för en gemensam förståelse av den egna organisationen och dess relation till omgivningen. Denna förståelse av organisationen och dess roll representerar verkligheten, samtidigt som den innehåller värderingar som i hög grad formas genom en komplicerad kommunikationsprocess där personalen inom en specifik organisation uppfattar och förmedlar information om hur den egna och övriga organisationer fungerar.

Fråga 23 som handlar om synen på funktionshindrade personers upplevelse av att deras ärenden "faller mellan stolarna" valde nästan alla att kommentera. Man kan urskilja ett tydligt mönster i dessa svar, t.ex. att ansvarsfördelningen mellan olika offentliga organ är otydligt. Resursbrist är en annan ofta anförd orsak till varför personalen tror att personer med funktionshinder upplever att deras ärenden faller mellan stolarna. De två mest övergripande orsaker som anføres är ekonomin och regelverkets utformning. När det gäller vilka grupper som drabbas mest anføres personer med psykiska funktionshinder, personer med svårdefinierade funktionshinder och de som inte kan tala för sig, alternativt som inte har så starka företrädare. Genomgående har man i skolorna framhållit att elever med fysiska handikapp (rörelsehinder, synhandikapp, hörselhandikapp) är en relativt liten grupp i jämförelse med gruppen elever med olika medicinska handikapp (MBD, DAMP, dyslexi, allergier, autismsliknande tillstånd, Aspergers syndrom) och gruppen elever med sociala handikapp. Det är också dessa sistnämnda grupper elever med medicinska och sociala handikapp som tycks ha det svårast. Det rör sig här om stora elevgrupper vars svårigheter och behov många verksamma inom skolområdet inte ser eller förstår. Många av de här eleverna har heller inte fått någon diagnos vilket inte gör deras situation lättare.

Det hör till undantagen att man inte instämmer i att ärenden faller mellan stolarna. Den överväldigande majoriteten - oberoende av det sektor som man arbetar i - säger att de känner igen och instämmer i denna beskrivning. Det är oftast personer från mindre kommuner som säger att de ställer sig tveksamma eller har inte kommit i kontakt med denna problematik. Det skäl de anför är att personlig kännedom betyder en del i de mindre kommunerna. "De som är funktionshindrade och bor på mindre orter tror jag klarar sig bättre tack vare kortare beslutsvägar och fungerande nätverk samt helhetssyn." De yrkesgrupper som mest har kommenterat denna fråga är dem från försäkringskassan och socialtjänsten. Minst har frågan kommenterats av rektorerna. Svaren på denna fråga visar tydligt att orsakerna som anføres är strukturella; det är sällan det har nämnts sådant som handläggarens inställning o.d.

De som inte instämmer i att ärenden faller mellan stolarna - med undantag för dem från små kommuner - har en tydlig benägenhet, som det framgår nedan, att subjektifiera problemet, de tenderar att förklara det med hänvisning till den funktionshindrade perso-

nens/dennes anhörigas egna förhållningssätt, t.ex. att personer med funktionshinder inte vill eller inte förmår att ta emot information. Enligt vår mening tycks det finnas personer som verkar se sig själva enbart som administratörer av ett fast gällande regelsystem.

4.13.1 Personalens förslag till lösningar

Några av de mest återkommande åtgärderna som föreslås av personalen för att kunna undvika att ärenden "faller mellan stolarna" är samarbete, samverkan mellan myndigheter, gemensam kassa, ökad kompetens, tydligare information, att sökanden skall vara insatt. Hur man samarbetar och delar ett gemensamt ansvar och arbetsuppgifter varierar såväl mellan kommunerna som inom kommunerna. Flertalet av den personal som ingått i studien angav att samarbete och arbetsfördelning inte fungerar bra, men det finns också de som är av motsatt uppfattning t.ex. de som bor i små kommuner.

Sammantaget framgår av undersökningsmaterialet att kommunalanställd personal anser att de utför arbetsuppgifter som borde utföras av landstingsanställda och landstingsanställd personal att de utför arbetsuppgifter som kommunalanställd personal borde utföra. Detta tyder på ett djupgående gränsdragningsproblem. Detsamma gäller mellan försäkringskassans handläggare och handläggare inom socialtjänst. Se bilaga I där ett antal representativa svar återges.

Det är många som har påtalat att de av riksdag och regering antagna handikappolitiska målen inte fått den genomslagskraft i samhället som hade förväntats på grund av den fragmentering och bristande helhetssyn som råder inom myndigheter och andra offentliga organ. Det är också en uppmärksam tendens att personer med funktionshinder hänvisas till olika myndigheter med olika former av ansvar för människor med funktionshinder. Den Förvaltningspolitiska kommissionens definition på fragmentering av den statliga verksamheten fångar på ett mycket precist sätt de kommentarer som följer nedan. "Fragmentering kan definieras som ett brist på sammanhang mellan olika verksamhetsgrenar, tendens till splittring samt oförmåga att se till helheten och övergripande mål." Hänvisning görs till en ESO-rapport om en tendens som numera utgör regel snarare än undantaget inom välfärdspolitik: "En allvarlig iakttagelse är att det är oklart om en enskild människas problem 'faller mellan stolarna' eller bollas mellan olika myndigheter. Personer som egentligen borde hanteras av den individinriktade socialtjänsten hålls kvar i socialförsäkringen med hjälp av diffusa diagnoser. På likartade sätt samlas många fall med arbetsmarknadsproblem hos försäkringskassorna i stället för hos arbetsmarknadsmyndigheterna."

4.14 Vad är särskilt svårt i arbetet på det här området?

Personalens uppfattning om det som är särskilt svårt i arbetet kartlades i fråga 24. Bortfallet är något större här än på de frågorna med fasta svarsalternativ. Det mest frekventa svaret när det gäller svårigheterna i arbetet som rektorerna anför, är bristen på resurser. Det mest frekventa svaret inom vårdsektorn är känslan av att inte räkna till. Kravet som kommer från många bland personalen inom försäkringskassan är förstärkning av arbetsstyrkan eller minskning av arbetsmängden. (Jämför också med fråga 12 som gäller orsakerna till varför man upplever stor press i arbetet. Det är så många som ca 60% som instämmer att så är fallet bl.a. beroende på att nya arbetsuppgifter tillkommer ständigt.) En annan aspekt som framhållits är att arbetet kan vara psykiskt ansträngande (svårt att meddela föräldrar att barnet är begåvningshandikappat, svårt att meddela att inget stöd ges, osv). Att arbete med människor kan vara psykiskt påfrestande är känt - framförallt där människor drabbats av problem eller sjukdomar – och svaren bekräftar denna bild. Se bilaga II där ett antal representativa svar återges.

4.15 Övriga synpunkter

Med fråga 25 ville vi få respondenternas synpunkter på bemötandefrågan som vi inte kunnat fånga in i enkätens fasta svarsalternativ. Många betonar att det är oerhört viktigt med mer kunskap om funktionshinder och om hur ett bra bemötandet skall uppnås. Kompetenshöjande åtgärder ses av många som ett måste. Det är också mycket vanligt att respondenterna skriver att man skall bemöta andra så som man själv vill bli bemött. De flesta, oberoende av sektor, önskar mera resurser. Svaren på denna öppna fråga ger prov på variationsrika synpunkter och positiva likväl som negativa attityder som, och därför utgör kommentarerna en viktig läsning. Se bilaga III där ett antal representativa svar återges.

5 SÄRSKILDA FRÅGOR (frågorna 26-29)

5.1 Inledning

De senaste årens utveckling inom skolan har kännetecknats av reformer som lett fram till utökat ansvar för kommunerna. Besluten om ny ansvarsfördelning och ett nytt styrsystem på skolområdet innebär sammantaget kraftigt förändrade förutsättningar för skolans utveckling. Staten anger vad skolans arbete skall inriktas mot och leda till, samtidigt som vägarna att nå uppsatta mål samt resursfördelning blivit en lokal angelägenhet.

De nya villkoren och förutsättningarna ställer stora krav på skolledarrollen. Att leda en lärande organisation skiljer sig avsevärt från att administrera en traditionell förvaltningsorganisation. Rektors roll är att vara chef och ledare för den pedagogiska verksamheten. Men administrativa uppgifter och budgetansvar tar många gånger mycket av rektors tid och hindrar vederbörande från att fungera fullt ut som pedagogisk chef och arbetsledare.

I dag är det självklart att de flesta barn med funktionshinder skall gå i skolan tillsammans med andra barn. Det finns emellertid undersökningar som tyder på att det inte är självklart att dessa elever helt och hållet räknas in i gruppen. Tendenser till segregerade lösningar blir allt tydligare och bristen på en god utbildning gör att många elever med funktionshinder riskerar att slås ut redan under skoltiden. Får de inte en god utbildning efter sina förutsättningar och det stöd de behöver på grund av sina funktionshinder, finns det stor risk att de som vuxna kommer att hamna i underläge och få en besvärligare situation än många andra medborgare. Skolan har i dag stora ekonomiska problem. Om en elev kräver omfattande assistans kan skolan ibland ha svårt att bistå med detta i den utsträckning det skulle behövas. Specialundervisningen skall räcka till alltfler elever och läromedlen och hjälpmedel tar lång tid att få och är inte alltid anpassade efter individuella behov. Det händer att elever med komplicerade funktionshinder hänvisas till andra skolor än dem de normalt skulle ha gått i därför att skolorna inte är tillgängliga eller saknar tillräcklig specialistkompetens. Det händer också att funktionshindrade elever, som inte är utvecklingsstörda, hänvisas till särskolan som än så länge har bättre resurser. Sammantaget försvårar detta funktionshindrade elevers möjligheter att få valfrihet och undervisning likvärdig med andra elever. Frågorna till skolledarna har ställts mot denna bakgrund.

5.2 Om behovet av förändringar i skolan

Syftet med fråga 26 var att fastställa ett antal ramfaktorer. Vi ville veta om det krävdes förändringar och - om så var fallet - inom vilka områden. Som resultatet visar anser en majoritet av de skolledare som svarat, att det behövs bättre resurser och kompetens för att åstadkomma en förändring för att förbättra möjligheterna för funktionshindrade elever i skolan.

Tabell 69. Fördelning i procent efter svar på fråga 26 (ställd endast till personal inom skolan): "I vilken utsträckning anser Du att det krävs förändringar på följande områden inom den/de skolor där Du verkar, för att elever med funktionshinder skall få en likvärdig undervisning med andra elever".

	Stor förändring krävs	Viss förändring krävs	Ingen förändring krävs	Ej svar	SUMMA	N
Lokalanpassning	18.7	60.1	18.6	2.6	100	241
Assistenthjälp	15.0	53.4	29.0	2.6	100	241
Hjälpmedel	17.9	65.4	13.6	3.1	100	241
Läromedel	16.6	61.1	18.5	3.8	100	241
Ekonomiska resurser	52.4	40.2	5.1	2.2	100	241
Kompetens	31.2	63.2	3.3	2.2	100	241

Det är 52% som anger att stor förändring krävs när det gäller skolans ekonomiska resurser. Det är också en hög andelen som anger att stor förändring krävs när det gäller skolpersonalens kompetens för att tillgodose behoven för denna grupp av elever, 31%. Medan det är bara 19% av rektorerna som anser att stor förändring krävs när det gäller lokalanpassning i skolan för att elever med funktionshinder skall få en likvärdig undervisning med andra elever. Det är 18% som menar att stor förändring krävs på hjälpmedelssidan. Det är 17% som anger att stor förändring krävs när det gäller läromedel för att elever med funktionshinder skall få likvärdig undervisning med andra elever. Det är 15% som anger att stor förändring krävs när det gäller assistenthjälp.

Vi kan inte se det på annat sätt än att skolan måste få bättre ekonomiska resurser för att garantera att funktionshindrade elever får det stöd de behöver i undervisningen.

5.3 Om resurser

I fråga 27 ville vi undersöka om det är det riktigt att elever med funktionshinder drabbas i högre grad än icke-funktionshindrade elever av nedskärningar. Som framgår av rektorernas svar är det fler som bedömer att resurserna till funktionshindrade elever har minskat (23%) än de som anger att de har ökat (18%). Flertalet (41%) anger emellertid att resurserna i förhållande till resurserna för andra elever är oförändrade.

Tabell 70 Fördelning i procent efter svar på fråga 27 (ställd endast till personal inom skolan): "Har resurserna för undervisning av elever med funktionshinder under de senaste 5 åren ökat, minskat eller är de oförändrade, i förhållande till hur resurserna för andra elever utvecklats under samma period".

	Ökat	Minskat	Är oförändrade	Vet ej	Ej svar	SUMMA	N
	17.8	23.4	41.3	13.9	3.7	100	241

Enligt vår mening är dessa resultat kanske något förvånande. Vi hade möjligen väntat oss att ännu fler av de tillfrågade skolledarna skulle pekat på minskande resurser för elever med funktionshinder visavi andra elever. Många undersökningar som vi läst har just framhållit att det är elever med särskilda behov som fått sitta emellan i de besparingar som genomförts. Skolverket konstaterar t.ex. i *Bilden av skolan 1996* att det ofta saknas en samlad dokumentation och åtgärdsprogram för elever med funktionshinder. Elever med behov av särskilt stöd är dessutom extra utsatta när resurserna till skolan skärs ned. I en något äldre rapport framhåller dåvarande Statens handikappråd (1993) att numera går alla barn med funktionshinder i vanliga skolor, men långtifrån alla kan delta i skolarbetet som andra barn. De största hindren är ofta inte deras funktionsnedsättning, utan brist på anpassning, hjälpmedel, läroböcker och kompetent personal. Det fattas bra läroböcker och lämpliga arbets-

redskap för många barn med funktionshinder. Synskadade barn råkar exempelvis ofta ut för att få vänta på en lärobok på kassett tills resten av klassen redan har arbetat färdigt med boken. Undersökningen visar bl.a. att det finns en klar tendens att bristen på ekonomiska resurser undergräver den handikappade elevens speciella situation.

5.4 Om inställningen till att ha elever med funktionshinder i klassen

I denna fråga (fråga 28) har vi velat undersöka hur man uppfattar att effekterna blir, när det finns elever med funktionshinder i en vanlig klass. Hur ser skolledarna på principen om en skola för alla? Frågan ställdes på följande vis: "Det finns olika uppfattningar om vilka effekterna blir när det finns elever med funktionshinder i en klass. I vilken utsträckning anser Du att detta medför.." Därefter formulerades tio olika alternativ som respondenten i varierande grad kunde instämma i, eller helt ta avstånd från.

Vi ställde frågan bl.a. mot bakgrunden av att det börjar höjas röster för att svårt funktionshindrade elever borde sammanföras i särskilda klasser eller specialskolor för att på det sättet, antar man, få bättre resurser. Vi har också sett, som tidigare nämnts, en överströmning av elever till särskolan. Vi anser att det här är en oroande utveckling. Målet "en skola för alla" måste enligt vår mening stå fast. Om ett samhälle utvecklas mot integration eller segregation visar sig främst i hur det behandlar de medborgare, som har svårast att komma till sin rätt och vilkas möjligheter är beroende av det stöd de kan få från samhället som helhet.

I tabellen nedan visas fördelningen av svar beträffande hur man bedömer effekten av att undervisa funktionshindrade elever tillsammans med andra elever. Svaren visar mycket otvetydigt att detta bedöms generellt som gynnsam för alla elever.

Drygt hälften av rektorerna ansåg att man fick en *förbättrad undervisningsmetodik* i mycket hög eller ganska hög utsträckning om det fanns funktionshindrade elever i klassen. På frågan om det förhållandet också ger *ökad pedagogisk kompetens* svarar så många som 66% att så är fallet i mycket hög eller ganska hög utsträckning. Så svarade också 71% av rektorerna på frågan om detta skulle medföra *förbättrad självkänsla hos funktionshindrade elever*. På frågan om funktionshindrade elever bidrog till *bättre klimat i klassrummet* svarar 61% att så är fallet i mycket hög eller ganska hög utsträckning. Om detta ger ökad tolerans bland eleverna svarar så många som 89% av rektorerna att så är fallet i mycket hög eller ganska hög utsträckning. Att det skulle *ge förbättrade skolprestationer hos funktionshindrade elever* är det bara något mer än hälften av rektorerna som anser att så är fallet i mycket hög eller ganska hög utsträckning, och bara 2% av rektorerna anser i samma utsträckning *att fördomarna befästs och förstärks* om funktionshindrade elever skulle undervisas tillsammans med andra elever. På frågan om sådana förhållanden ger *försämrade resultat hos elever som har lätt för att lära sig* är det bara 5% som anser att så är fallet i mycket hög eller ganska hög utsträckning medan hela 65% anser att det orsakar *stor arbetsbelastning för lärarna*. Däremot är det väldigt få som instämmer i att det skulle leda till att *det blir för många vuxna i klassrummet*.

Inställningen till ha funktionshindrade elever i skolan måste således överlag ses som positiv. Det är bara 5% av rektorerna som anser att detta skulle hindra eller på annat sätt vara negativt för de andra elevernas möjligheter att ta till sig undervisningen. De allra flesta anser också att umgänge med funktionshindrade elever inverkar positivt på attityderna.

Tabell 71 Fördelning i procent efter svar på fråga 28 (ställd endast till personal inom skolan): *"Det finns olika uppfattningar om vilka effekterna blir när det finns elever med funktionshinder i en klass. I vilken utsträckning anser Du att detta medför..."*

	I mycket hög utsträckning	I ganska hög utsträckning	I ganska liten utsträckning	Inte alls	Ej svar	SUMMA	N
...förbättrad undervisningsmetodik	5.4	47.8	35.6	6.8	4.4	100	241
...ökad pedagogisk kompetens hos lärare	10.0	55.9	24.8	6.3	3.0	100	241
...förbättrad självkänsla hos elever med funktionshinder	12.6	58.1	19.5	3.1	6.7	100	241
...bättre klimat i klassrummet	7.7	52.9	30.3	3.5	5.7	100	241
...ökad tolerans bland eleverna	25.4	63.4	7.9		3.3	100	241
...att elever med funktionshinder förbättrar sina skolprestationer	5.0	49.7	29.8	4.8	10.7	100	241
...att fördomar befästs och förstärks		1.5	32.4	62.7	3.4	100	241
...att skolresultaten hos elever som har lätt för att lära försämras eftersom läraren måste avsätta mycket tid åt elever med funktionshinder	.6	4.0	45.0	47.6	2.7	100	241
...stor arbetsbelastning för lärare	13.2	51.6	29.4	2.6	3.3	100	241
...att det blir för många vuxna i klassrummet	.5	4.1	32.9	59.7	2.7	100	241

5.5 Om behovet av kunskap m.m.

Syftet med fråga 29 är att se om förutsättningar föreligger för en pedagogik utifrån den funktionshindrade elevens behov. Arten och graden av de enskilda elevernas behov är självfallet skiftande, och lättare funktionshinder påverkar ofta inte skolsituationen särskilt mycket.

En stor del av rektorerna uppger att de saknar eller har begränsade kunskaper och färdigheter att leda skolgången för funktionshindrade elever. En femtedel svarar direkt nej på frågan om de har de kunskaper och färdigheter som behövs. Och ytterligare 56% säger att de bara har sådana kunskaper och färdigheter till viss del.

Tabell 72 Fördelning i procent efter svar på fråga 29 (ställd endast till personal inom skolan): *"Anser Du att Du har de kunskaper och färdigheter som krävs för att kunna under visa/leda skolgången för elever med funktionshinder?"*

	Nej	Till viss del	Ja	Ej svar	SUMMA	N
	20.7	55.5	21.1	2.7	100	241

Det som dessa sammanlagt drygt tre fjärdedelar av rektorerna menar sig vara i behov av att veta mera om, är först och främst kunskap om specifika funktionshinder. 75% av dem som har otillräcklig kunskap anför att de behöver veta mer om sådant. Många av dem behöver också veta mer om undervisningsmetodik (56%), om var man kan få mer information (52%), och om annan lagstiftning utanför skolområdet (42%). Minst behov verkar finnas angående kunskaper om det egna regelverket. Det är bara 22% av dem som har behov av ytterligare kunskap, som anger att de behöver veta mer om det egna regelverket.

Tabell 73 Fördelning i procent efter svar på fråga 29 (ställd endast till personal inom skolan):
"Vad skulle Du behöva veta mer om". Frågan ställd endast till dem som svarat "Nej"
 eller "Till viss del" på frågan som redovisas i tabell 104

	Behöver ej veta mer	Behöver veta mer	SUMMA	N
Specifika funktionshinder	25.4	74.6	100	181
Det egna regelverket	77.9	22.1	100	181
Annan lagstiftning utanför skol- området	57.6	42.4	100	181
Undervisningsmetodik	44.4	55.6	100	181
Var man kan få mer information	48.1	51.9	100	181

Resultaten av frågorna till skolledarna tyder enligt vår uppfattning på att stödet för elever med funktionshinder i skolarbetet är otillräckligt. De övergripande målformuleringar som skall styra skolans verksamhet tycks inte vara tillräckliga för att värna om elever med funktionshinder. Detta visar sig ännu tydligare i tider då skolorna måste göra besparingar i sin verksamhet. Det är troligt att också elever med funktionshinder som har särskilda behov av stödinsatser kommer i kläm vid besparingar. Fler elever kommer till, klasserna ökar i storlek och speciallärartjänsterna räcker inte. Neddragningar i skolans budget är en viktig faktor men problemen kan inte förklaras bara utifrån neddragningar av resurser i skolan. En annan betydelsefull faktor är att kunskapen om dessa elevers behov och om vilka insatser som kan och behöver göras behöver öka bland rektorerna.

Slutord

Två teman har utgjort grunden i denna studie, dels personalens möte med funktionshindrade personer, dels hur detta möte kan påverkas av arbetsförhållanden, resursbrist etc. Nedan följer några personliga reflektioner med utgångspunkt i den utförda undersökningen.

Att möta den andre

Man måste vara klar över att relationen mellan tjänstemannen och klienten inte är jämbördig. Tjänstemannen har ett övertag, grundad på formell och informell maktposition. Klienten är hjälpsökande. Tjänstemannen har problemformuleringsföreträde när det gäller att definiera klientens livssituation och behov. Övertaget har också sin grund i de känslor av skuld och skam och som ofta finns hos klienten. Eftersom man arbetar med människor som är beroende av försäkringskassan, socialtjänst, vården finns det redan från början en inbyggd obalans i relationen som man måste reflektera över. Personalen är i grunden också beroende av sina klienter/patienter/elever p.g.a. det yrke de valt; men deras beroende är lättare att bortse från och framför allt individberoende.

Personalens attityder påverkar klientens/patientens/elevens uppfattning om sig själv. Det handlar om ett möte med en annan. Vi ser oss själva även i andras ögon. Detta lägger ett utomordentligt stort ansvar på personalen. Handläggarens, vårdpersonalens, skolpersonalens attityder kan ha en mycket stark genomslagskraft på personer med funktionshinder därför att det handlar om täta kontakter och väldigt viktiga kontakter. Att möta en negativ attityd från någon på gatan går att leva med, men inte att möta den från en professionell myndighetsföreträdare som man är beroende av.

Personalen måste vara uppmärksam på att inte ge patienten/klienten/eleven bilder av henne själv som kan verka nedbrytande på självkänslan. Negativa attityder går inte att dölja. De finns där och färgar handläggarens, vårdpersonalens, skolpersonalens arbete som riktar sig till den som har ett funktionshinder. Den som dessutom kommer från ett annat land kan mötas av negativa attityder som blir för omfattande för att vara hanterliga. I undersökningen framgår att relativt många har föreställningen att språksvårigheter och kulturella skillnader i vissa fall är orsaken till missnöje och i de öppna frågorna finns ett par kommentarer som uttrycker väldigt negativa attityder till invandrare. Handläggning av ett ärende bygger bl.a. på den uppfattning som bedömarens bildar sig om klientens beteende och berättelse. Det finns risk för missuppfattningar när parterna tillhör olika kulturer och uttalar sig och bedömer saker enligt sina egna referenser och normer. Hos personalen kan föreställningar utvecklas på grund av egna fördomar kring klientens nationalitet. Dessa förutfattade meningar kan vara positiva eller negativa, men de färgar attityden redan innan mötet med klienten ägt rum. Att vara hjälpsökande är att vara i en beroendesituation och kan lätt upplevas som att man avgivit en "svaghetsförklaring".

Tengström (1998) framhåller i sin betraktelse över våra förändrade livsvillkor att möten med människor från främmande kulturer är en del av livet i en krympande värld och att vi därför måste börja förvärva sådana insikter att vi på ett konstruktivt sätt kan hantera dessa möten. Detta resonemang - behovet att skaffa sig insikter för att möta *den andre*, som till sin definition just är annorlunda - gäller inte bara mötet med personer från andra kulturer, utan kan lika gärna appliceras på mötet med personer med funktionshinder. Även de kan verka komma från en annan värld; en värld där ingenting går lätt och ingenting är själv-

klart. I kommentarer framgår också att det är svårt att förstå personer med funktionshinder därför att deras livsvillkor är så annorlunda. En slutsats måste vara att utbildad och insiktsfull personal är ett måste för att lagstiftning, handikappolitik och FN:s standardregler skall bli omsatta i praktiken.

Stöd och service till personer med funktionshinder ligger på offentligt organiserad verksamhet vilket bl.a. innebär att personalens värderingar skall ha underordnad betydelse i förhållande till yrkesrollens krav på professionell behandling. Till skillnad från omsorg i en informell individrelation handlar det om en formell relation mellan en individ i en yrkesroll som representant för en myndighet och en individ i egenskap av patient/klient/elev. Hjälp/stöd/vård är en organiserad verksamhet och den behövande förutsätts att känna till sina rättigheter när han söker hjälp/stöd/vård. Kontakten med klienten/patienten är formaliserad och han/hon föremål för åtgärder i enlighet med de regler som gäller för myndigheten.

Regelverkets betydelse

Många har i kommentarerna framhållit regelverkets betydelse som hinder och gränssättare. Man följer bara regler. Den byråkratiska logiken är på sätt och vis tvingande för såväl mänskligt tänkande som mänskligt handlande. Som enskild handläggare i ett byråkratiskt uppbyggt system kan man inte undandra sig vissa konsekvenser. Man måste följa organisationens regler. Å andra sidan finns inga regler som kan appliceras direkt. Det handlar om tillämpning av lagstiftning, om bedömningar och uttolkningar.

Handläggarens beslut bygger på en professionell bedömning. I begreppet professionell bedömning inryms också subjektiva element. Vad beträffar arbetet med andra människor uppstår det inte sällan konflikter, slitningar och irritationer. De känslor och handlingsimpulser, kort sagt det intryck en erfaren handläggare får av sin klient är självklart även uttryck för en mängd kunskaper om andra liknande klienter eller situationer. Dessa känslor och handlingsimpulser är subjektiva och inte reducerbara i ett formellt regelverk men de färgar likväl mötet och eventuellt också utfallet av ärendet.

Enligt Lipsky (1980) kan byråkratiskt arbete aldrig bli så hårt regelstyrt att tjänstemännen bara tillämpar regler. Tolkningen kan man aldrig komma ifrån. Lipsky karakteriserar vissa serviceorganisationer som "street-level-bureaucracies" - gatunivåbyråkratier. Han menar att karaktäristiskt för dessa yrkesgrupper är att de enligt den formella organisationen har en underordnad ställning, men i själva verket är ändå deras reella inflytande över arbetsuppgiften betydande. Ett arbete med klienter, baserat på en ingående personlig kontakt, kan inte styras och kontrolleras med sedvanliga administrativa kontrollinstrument. Lipsky anser att detta leder till att klientarbetet undandrar sig den formella styrningen och att tjänstemännen istället kan avgöra innehåll och inriktning i sitt arbete efter eget gottfinnande. Lärare kan på samma vis sägas ha ett stort reellt inflytande över arbetsuppgiften.

Kanske är regelverkets ofullkomlighet till viss del beroende av den som skall tillämpa det, eller mer exakt, graden av brister i regelverket beror på dem som skall tolka och administrera det. Ett regelverk kan tjäna som skydd mot kritik. Ett regelverk kan användas på ett mer eller mindre provande, undersökande sätt. Att mindre kommuner inte har samma problem som större kommuner med inkongruenta regelverk - samordningen mellan olika organ och myndigheter fungerar tillfredsställande - pekar på att andra komponenter spelar roll.

Resursbrist

Generellt sett kan man säga att dåligt bemötande kan ha två orsaker: en grund kan vara negativa attityder en annan grund kan vara otillräckliga resurser. Det spel som man kan iakttä kring arbetet med pengar, menar Pettersson (1991), är påfrestande för båda parter, särskilt om restriktionerna är hårda. Och det kan med tiden leda till cynism och klientfientlighet hos handläggare som enbart sysslar med dessa problem.

Förutsättningar för den offentliga produktionen av tjänster har ändrats radikalt under de senaste åren - avtagande ekonomisk tillväxt, finansieringsproblem med minskade statsbidrag och stopp för skattehöjningar. De flesta kommuner och landsting har mot denna bakgrund prövat en rad strategier: anställningsstopp, ökad användning av entreprenörer, privatisering, avreglering, bolagisering och inte minst interna organisationsförändringar. På många håll prövas idag nya former för lokalt politiskt och administrativt beslutsfattande och produktion av tjänster. Med köp-och-sälj-system verkar bokföringen många gånger bli viktigare än kvaliteten på den service man är satt att ge. Fokus ligger på kostnader och kostnadsställen och ingen vill att kostnaden skall komma på den egna enheten, sektorn. Det är i grund och botten inte ärenden som bollas vidare utan kostnader, som en respondent uttryckte saken.

En grupp som är särskilt utsatt för bollande är personer med psykiska funktionshinder. Detta tyder bl.a. på ett förhållande som har påpekats många gånger, nämligen att intentionerna bakom den senaste psykiatireformen i många kommuner antingen har stannat på papperet eller att bristerna i verksamheten är påtagliga. Reformen förutsatte att den medicinska vård som fortfarande är landstingets ansvar skulle fungera fullt ut och att begreppet "medicinskt färdigbehandlad" alltid skulle ha en strikt medicinsk definition. Nu betonar många respondenter att de ekonomiska motiven har en så stor betydelse i bedömningen i vad som anses vara "färdigbehandlad patient" att det leder till oacceptabla förhållanden.

Det är i tider av snabba och dramatiska förändringar av den svenska välfärdsmodellen som diskussion, analys och forskning om mötet mellan myndighet och medborgare behöver fördjupas. De senaste åren har, som maktutredningen framhållit, präglats av en successiv urholkning av begreppet medborgare. Det handlar inte bara om övergången från ett samhällsorienterat till ett individinriktat medborgarbegrepp. I allt fler av tidens strömmar blir medborgaren inte längre medborgare utan kund i ett samhälleligt serviceutbud.

Kvalitet i offentlig verksamhet - för såväl personal som brukare - är beroende av sådana förhållanden som organisation, personalens förhållningssätt till sitt arbete, till det handlingsutrymme som personalen ges m.m. Till stor del styrs emellertid dessa förhållanden i sin tur av verksamhetens ekonomiska ramar. Även om förändringar kan genomföras inom existerande budgetram, så kan de flesta vara ense om att många förbättringar kräver kostnadsökningar.

Ett exempel på hur resursbristen slår hårt är skolans svårigheter att ge stöd till elever med särskilda behov. Tideman (1997) har i sin forskningsrapport om utvecklingsstörda barn i Hallands län kunnat förklara den kraftiga ökningen av antalet elever i särskolan under perioden 1990-1995 med den försämrade ekonomin i samband med kommunaliseringen. Efter kommunövertagandet skedde en kraftig ökning av antalet inskrivna elever i särskolan. I hela Sverige har antalet elever i den obligatoriska särskolan ökat med 16% samma period. Den undervisningsform som ökat kraftigast är den s.k. individuella integreringen som under perioden ökat med 158%. Kommunaliseringen av särskolan skedde under en period med kraftiga nedskärningar. Besparingarna har drabbat skolan särskilt svårt. Detta har lett bland annat till att elever inte längre får den hjälp och det stöd som man tidigare fått via den ordinarie verksamheten. För att få sina behov tillgodosedda tvingas de att, mer eller mindre mot sin vilja, söka insatser genom särskolan. Med andra ord har särskoleverksamheten använts i allt högre utsträckning av personer med lättare, mer diffusa diagnoser som enligt Tideman inte hör till kategorin psykiska funktionshinder, just på grund av

besparingar i den ordinarie skolan och en tendens att omdefiniera behoven så att de passar in i det regelsystem som gäller för särskolan.

Tideman visar att antalet speciallärare minskat med en fjärdedel. Nedskärningar av specialundervisningen i grundskolan innebär att det är svårare för elever att få hjälp idag än tidigare, färre barn anser att de idag får den hjälp som de önskar. Mindre specialundervisning, färre grupptimmar och större klasser har inneburit en klar försämring för svagpresterande elever. Särskolan har fått ta hand om de elever som grundskolan misslyckas med p.g.a. resursbrist. Den huvudsakliga förklaringen till denna utveckling är enligt Tideman nedskärningar i kommunal verksamhet. Det är viktigt att inte dra alltför generella slutsatser av studien eftersom den endast baseras på förhållanden i ett län.

Samordning

En väl fungerande ansvarsfördelning mellan stat, landsting och kommun är en förutsättning för att bemötande av personer med funktionshinder skall bli bättre. För att kunna föreslå åtgärder i syfte att förbättra samverkan bör man analysera de stora förändringar som skett inom den offentliga sektorn och konsekvenserna av utgiftsminskningarna under de senaste åren. Faktum är att idag saknar många kommuner och landsting de ekonomiska medel som är avgörande för att kunna uppfylla sina åtaganden inom vård, omsorg och skola. Uppfattningen att det behövs ett bättre fungerande samspel mellan staten, landstingen och kommunerna delas av personalen inom alla de sektorer som ingår i undersökningen.

Ett fungerande samarbete kännetecknas av verklig samverkan om gemensamma frågor och gemensamma lösningar på problem och inte på att ge och ta emot information. Dessutom bör samarbetet systematiseras så att inte en låt-gå-mentalitet infinner sig. Samarbetet är viktigt för alla parter. Av resultaten i denna rapport att döma har det framkommit att handläggare och även rektorer upplever att de emellanåt behöver försvara sina behovsbedömningar. De möter oförståelse både från personer med funktionshinder och deras anhöriga. Att samarbeta med varandra är nödvändigt och det samarbetet måste fortgå. Rollerna inom de olika sektorerna är olika och målen för de olika verksamheterna är också olika. Att lyfta fram målen och de olika mekanismer som styr verksamheten och göra dem medvetna för personalen inom de olika sektorerna är därför nödvändigt.

Ansvar för stöd till personer med funktionshinder är de facto fördelat på olika huvudmän. Kommunerna har i allt större omfattning huvudansvaret för att insatserna samordnas, men även landsting och arbetsförmedling är betydelsefulla för den enskildes vård, rehabilitering och möjlighet till arbete. En förutsättning för en fungerande samverkan är goda kunskaper hos varje tjänsteman om de generella villkoren för personer med funktionshinder och de olika myndigheternas mål och ansvarsområden. På grund av bland annat en krympande budget har benägenheten hos olika huvudmän att skjuta över ansvaret på varandra ökat - en tendens som omvittnas i enkätsvaren i föreliggande undersökning. För att ett fungerande samarbete skall existera måste dels ansvarsgränserna göras tydliga för alla inblandade parter. Dels krävs en analys och kartläggning av de mekanismer i själva systemet som "tvingar" tjänstemännen till en sådan typ av handläggning som leder till att ärenden bollas vidare. Som sociologisk förklaring är idén att tjänstemännen mer eller mindre godtyckligt skickar ärenden vidare bara för att de inte vill stå för kostnader helt förkastlig.

Att arbeta med personer med funktionshinder

Respondenternas helhetsintryck av sitt arbete med funktionshindrade personer är inte odelat positivt. Arbetet är stimulerande, vi behövs och vi fyller en funktion säger de. Men arbetet är stressigt, de får i många fall ingen respons från överordnade som i sin tur ofta inte är insatta i verksamheten. Det saknas ofta resurser för att tillmötesgå behoven, och man kan

känna att alla försöker lasta över ansvaret till någon annan. Resursbristen framförs också som ett hinder för kompetensutveckling. Att alltid ha för litet tid och att inte räcka till är dåliga förutsättningar för arbetet. Reglerna bör vara mer flexibla tycker några. Och ett önskemål som man för fram om verksamheten är att det skall finnas mer utbildning, bättre samordning och mera resurser, liksom att man som handläggare bör få mer tid för att följa upp verksamheten, besöka och upprätthålla kontakt med funktionshindrade klienter.

Trots allt negativt som kom fram i enkäten om tidsbrist, dåliga arbetsförhållanden och bristfälliga kunskaper ansåg nästan alla att de i sitt arbete gav ett gott bemötande, god service, omsorg, etc. Men av svaren både på de standardiserade frågorna och de öppna frågorna framgår att det finns personal - om än liten andel av samtliga som svarat - som har en syn på personer med funktionshinder (eller deras anhöriga) som inte överensstämmer med den lagstiftning som ligger till grund för samhällets stöd och service för personer med funktionshinder. Det miljörelaterade handikappbegreppet, likaväl som lika-rättighets-tänkandet borde vara en grundkvalifikation för att över huvud taget utreda, informera, behandla och undervisa personer med funktionshinder.

Det finns en inneboende hederlighet i att vara saklig, har Berthold Brecht påpekat, och det kan vara värt att tänka på när man arbetar med människor i behov av stöd och service. De har råkat få ett funktionshinder; detta rår ingen för och det kan lika gärna drabba vem som helst. Ingen som arbetar med personer med funktionshinder skall ha dåligt samvete över att själv inte ha något funktionshinder. Det handlar inte om att tycka synd om, men inte heller om att se ned på någon för att denne behöver stöd och service. Ett gott bemötande är ett respektfullt bemötande, förvisso med den distans som en yrkesroll kräver men också med det inkännande som livserfarenheten ger oss människor utifrån insikten att livet är sårbart och bjuder alla till en viss ödmjukhet.

Litteraturreferenser

- Abrahamsson, K. (1993) *Medborgaren i samhällsdialogen. Om kunskapssyn, byråkrati och välfärd*. Publica Stockholm.
- Arbetsmarknadsdepartementet. *Översyn av reglerna för utbildningsbidrag vid arbetsmarknadsutbildning och yrkesinriktad rehabilitering m.m.* Ds 1992:66.
- Bastöe Öyvind, P. & Dahl, K. (1996). *Organisationsutveckling i offentlig verksamhet*. Studentlitteratur, Lund.
- Berglind, H. & Kristenson, P-O. (red) (1991) *Socialt arbete i utveckling*. Allmänna Förlaget, Stockholm.
- Börjeson, B. & Mether, C. (red) (1989) *Det goda mötet. Utveckling av forskningsprogrammet, 'relationen mellan socialarbetare och klient'*. Delegationen för socialforskning.
- Ekholm, M. (1994) *Försäkringskassan i utveckling. En granskning av ett decenniums utvecklingsprojekt*. RFV, Stockholm.
- Ellström, P-E. & Kock, H. *Kompetensutveckling i offentlig verksamhet*. Ds 1993:65, Civildepartementet.
- Eriksson, Björn. (1998) "Handlingar och utfall. En diskussion av samhandlingslogiker" i *Sociologisk Forskning*, nr.1, 1998.
- Eriksson, Bodil (1995) *Från omsorg till socialt förändringsarbete - en analys av villkor för stödgruppsarbete*. Stockholm.
- Eriksson, Håkan. "'Bryt tabu om de svagbegåvade' 25 procent av folket har för låg intelligens för dagens skola och arbetsmarknad" i *Dagens Nyheter* 97-05-25.
- Fernow, N, G. (1994) *Behovsbedömning i social hemtjänst*. Trollhättan, Synes Tryck.
- Förvaltningslagen (1987)
- Gabrielsson, Ing Britt m.fl. (1988) *God vård är god ekonomi*. Vård Högskolan i Göteborg.
- Gustafsson, Ch., Hallefors, H., Mollberg, Th. (1995) *Att vara arbetsledare i gruppbostad för personer med utvecklingsstörning - en fråga om att låta sig styras*. Conator Förlag.
- Gustafsson, G. (red) (1993) *Demokrati i förändring. Svenska kommuner och landsting i det lokala välfärdssamhället*. Statsvetenskapliga institutionen, Umeå Universitet.
- Hansson, J-I, Martinsson, S. (1994) *Verksamhetsmål och nyckeltal*. Kommunlitteratur.
- Iseskog, T. (1991) *Arbetsgivarnas rehabiliteringsansvar*. Allmänna Förlaget, Stockholm.
- Jacobsson, B. (red) (1994) *Organisationsexperimentet i kommuner och landsting*. Nerenius & Santéus Förlag, Stockholm.
- Jenner, Håkan (1989) *Att göra nytta eller vara god?* Studentlitteratur, Lund.
- Johansson, A. (1993) *Varje människa är värd att lyssna på. Socialsekreterare berättar*. Stockholm.
- Johansson, Roine. (1992) *Vid byråkratins gränser. Om handlingsfrihetens organisatoriska begränsningar i klientorienterat arbete*. Arkiv Förlag, Lund.
- Karlsson, H. & Gunzel, M. (1992) *Ett helt liv i förändring*. Karlskrona.
- Kebbon, L. m.fl. (1992) *Kom-ut-projektet. Utvärdering av kommunalisering av omsorger om utvecklingsstörda*. Centrum för Handikappforskning , Uppsala.
- Körge, H., Holmberg, R. & Abrahamsson, K. (1994). *På jakt efter serviceprofilen I. En kartläggning av servicemätningar inom försäkringskassan år 1988-1992*. RFV, Stockholm.

- Lampou, Konstantin. (1992) *Vårt Företag. En empirisk undersökning av några organisatoriska självuppfattningar och identiteter*. Uppsala Universitet, Företagsekonomiska Institutionen.
- Landelius, Ann-Charlotte (1996) *Självbestämmande, valfrihet och samtycke inom socialtjänsten*. N&S Förlag. Stockholm.
- Larsson, L. (1984) *Öppna förvaltningen! En rapport om bättre information och service i kommuner och landsting*. Demokratiutredningen, Stockholm.
- Larsson, P. (1996) *Hemtjänsten ur tre perspektiv - en studie bland äldre, anställda och ledning*. Högskolan i Karlstad.
- Lindeberg, Maud (red) (1994). *Framtiden Världen Yrkesrollen*. Folksam, Stockholm.
- Lindehag, A-G & Rudolfsson, A. (1994) *Etik, Handikapp, Rehabilitering*. Nyköping.
- Lipsky, Michael. (1980) *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russel Sage Foundation.
- Lorentzson, L-E & Tideman, M. (1991) *När kommunen tar över*. Kommunförbundet Halland.
- Lundman, Lars (1981) *Forskning om lärare*. Högskolan för lärarutbildning i Stockholm, Institutionen för Pedagogik.
- Mead, G.H (1976) *Medvetandet, Jaget och Samhället från Socialbehavioristisk ståndpunkt*. Argos förlag.
- Michailakis, D (1995) *Legislating Death. Socio-Legal Studies of the Brain death Controversy in Sweden*. Acta Universitatis Upsaliensis. Almqvist & Wiksell International.
- Michailakis, D (1997) "When Oppertunity is the thing to be Equalised" in *Disabiliy & Society*, Vol. 12, No. 1, 1997.
- Pennlöf, Jan. *Dagens Nyheter* 97-09-04.
- Pettersson, Ulla. (1991) "Människosyn, organisation och klientarbete" i Berglind, H. & Kristenson, P-O. (red) *Socialt arbete i utveckling*. Allmänna Förlaget, Stockholm.
- Proposition 1990/91:117
- Rabe, T. & Hill, A. (1996) *Boken om integrering. Idé, teori, praktik*. Corona.
- RFV (1997) *Socialförsäkringen. Årsredovisning budgetåret 1997*. Stockholm.
- RRV (1994) *Att återupprätta. Om försäkringskassans rehabiliteringsverksamhet*. RRV 1994:18.
- Rönnqvist, D. (1991) *Anställdas möjligheter till kompetensutveckling. En studie av olika persoanalkategorier inom sjukvården*. Universitetet i Linköping.
- Sandén, S. & Tideman, M. (red) (1997) *Detta är inte en politisk fråga*. Wigforss Institutet.
- Simivici, S. (1987) *Vilka ska arbeta med sjuka, äldre och handikappade?* Stockholm.
- Skolverket (1996) *Bilden av skolan*.
- Skolverkets rapport nr. 38. *Skolsituationen för elever med fysiska handikapp - en undersökning i åtta kommuner*. Skolverket, 1993.
- Socialstyrelsen (1988). *Personalförsörjningen inom hemtjänsten*. Socialstyrelsen redovisar, 1988:7.
- Socialstyrelsen 1997:4.
- Socialstyrelsen 1997:8. *God psykiatrisk vård på lika villkor?*
- SoS-raport 1990.29. *Kontinuitet och kvalitet i hemtjänsten. En mätmetod för vårdbiträden och assistenter*.
- SoS-rapport 1997:17. *Värdigt bemötande - går det att lära?*
- SOU 1991:56. *Kompetensutveckling - en utmaning*.
- SOU 1994:48. *Kunskap för utveckling*.
- SOU 1997:176. *Förbud mot diskriminering i arbetslivet av personer med funktionshinder*.
- SOU 1997:51. *Brister i omsorg - en fråga om bemötande av äldre*.
- SOU 1998:16. *När åsikter blir handling*.
- Standardregler för att tillförsäkra människor med funktionsnedsättning delaktighet och jämlikhet*. Stockholm 1995.

- Statens handikappråd (1993) *Vad händer i kommunerna?*
- Statistiska centralbyrån (1987) *Lyhörd förvaltning. Att undersöka myndigheters tillgänglighet och service.* SCB, Stockholm.
- Ström, P. (1991) *Organisationsförändringen i hemtjänsten.* Pedagogiska Institutionen, Lunds Universitet.
- Sundström, B. (1995) *Skolans personal kliver fram. Om kunskapsutveckling i skolan.* Göteborg.
- Svenska kommunförbundet (1991) *Anhöriga - en tillvaratagen resurs?*
- Thylefors, I. & Persson, O. (1996) *Den lärande byråkratin - En utvärdering av metodutvecklingsprojektet vid Älvsborgs Läns Försäkringskassa.* Arbetslivsinstitutet.
- Tideman, M. (1994) *Särskolan och de särskilda omsorgerna i Halland 1990-1993.* Högskolan i Halmstad.
- Tideman, M. (1997) *Lever som andra? Om kommunaliseringen och levnadsförhållanden för personer med utvecklingsstörning.* Wigforss Institutet för välfärdsforskning. Halmstad.
- Tideman, Magnus. (1997) *Lever som andra? Om kommunaliseringen och levnadsförhållanden för personer med utvecklingsstörning.* Rapport nr 3, Wigforssinstitutet, Högskolan i Halmstad.
- Topor, A. (1988) *Hemtjänsten, människor och psykiska problem. Vårdbiträdenas samlade tystnader.* Esselte, Studium AB.
- Wahlberg, S. (1997) *Samhällsarbete - Strategier för bevarande eller förnyelse? Om möjligheterna att utveckla ett radikalt och humanistiskt socialt arbete.* Pedagogiska Institutionen, Stockholms Universitet.
- Viklund, R. (1981) *Att arbeta i omsorg.* Arbetslivscentrum, Stockholm.

BILAGA I

Fråga 23. Personer med funktionshinder säger sig uppleva att deras ärenden "faller mellan stolarna" och att ingen känner ansvar för helheten. Vilken är din syn på denna problematik?

Nedan redovisas ett antal representativa svar från både de som delar synen på att funktionshindrade personers ärenden faller mellan stolarna, och de som inte gör det. Personer som instämmer i funktionshindrade personers upplevelse att deras ärenden "faller mellan stolarna" anger antingen orsaken till varför det förhåller sig på detta vis eller specificerar vilka funktionshinder/vilket område det gäller. En del har också valt att ange vilka åtgärder som behövs för att avhjälpa detta problem.

Ett antal gemensamma nämnare har identifierats i svaren och dessa har fått ligga till grund för nedanstående indelning av dem. Under varje rubrik redovisas svaren såsom som de avgivits i enkäten, dock med vissa språkliga korrigeringar gjorda för att förbättra läsbarheten:

REGELSYSTEM / LAGSTIFTNING

- Bristande kunskaper om varandras regler.
- Regelsystemen kan tolkas på olika sätt.
- Regelverken är ofta komplicerade och svårtolkade med utveckling av praxis över tiden. Detta kan medföra att luckor i reglerna uppstår. Förändringar av regler medför ofta nya avgränsningssvårigheter.
- Enheterna får ekonomiskt ansvar för sin specifika del och driver detta utan någon överblick av helheten. Strikta regler beträffande vad varje enhet skall göra leder till bedömningar att 'detta inte är mitt bord'. Ingen hänsyn tas till andra faktorer. Vid bedömning av rätt till sjukpenning eller förtidspension där försäkringskassan enbart ska se till strikt medicinska skäl kan personer hamna mellan stolarna (försäkringskassa, arbetsförmedling).
- Ansvaret är de facto uppdelat mellan olika aktörer. Det finns inte alltid heltäckande lösningar.
- Regelsystemet är inte heltäckande. Ärenden kan falla mellan stolarna främst i de ärenden där sjukpenningrätten ifrågasätts, p.g.a. reglerna. Andra myndigheter har inte samma uppfattning som försäkringskassan - ingen vill ta över ansvaret för personen ifråga.
- Man kan säkert uppfatta det så. Det finns regler och förordningar som måste följas.
- Gränsdragningsproblem finns mellan landstinget och kommunen vad gäller ansvarsfördelningen. Även gränsdragningsproblem mellan försäkringskassa och kommunen vad gäller LASS och LSS.
- Personer med funktionshinder handläggs ofta av flera speciella funktioner. Exempelvis när det gäller åtgärder i skolan är rektor ansvarig, men utredning görs av psykolog, och rektor är ej chef för psykologen. När det gäller hjälp av habiliteringen ligger huvudmannskapet utanför skolan, etc.
- Lagar och förordningar kan till och med motverka varandra.
- Otydligt formulerade lagar.

- Flera lagar/reformer har flera huvudmän; om dessa inte samarbetar blir resultatet att ingen vill ta ansvar för personen i fråga. Samverkan mellan myndigheter är en faktisk förutsättning för att stöd och hjälp till personer med funktionshinder överhuvudtaget skall fungera. Exempelvis LSS och LASS har två huvudmän: kommunen och försäkringskassan och det betraktas som en olägenhet eftersom det ökar risken att ingen vill ta ansvaret.
- När det gäller assistansersättning kan tre olika instanser, kommun, försäkringskassa, landsting vara inblandade i ett och samma ärende. Risken blir stor då att ärenden "faller mellan stolarna". Samma händer när personen säger sig ha haft kontakt med flera olika personer exempelvis, kommunen, SOC och LSS-handläggaren, Hab, kurator, läkare m.fl. och alla har enbart tagit tag i en begränsad del, sin bit. Kontakt med funktionshindrade p.g.a. funktionshindrets karaktär kräver med nödvändighet samverkan mellan olika instanser.
- Olika myndigheters regelverk tillåter inte samarbete varför personer med funktionshinder hamnar i gråzonen. Olika myndigheter har olika regelverk vilket kan innebära att ett ärenden inte passar någonstans.
- Det finns ett flertal grå zoner.
- LSS är en lag som blandar in alldeles för många personer.
- Gruppen som inte tillhör LSS kan ha svårt att få sina behov tillgodosedda via SoL; det anses att det finns en handikapplag.
- Svårt med gränsdragningar. Vem gör vad?
- Samarbetet mellan kommun och landsting är orsak till konflikter där den funktionshindrade kommer i kläm. Vem som har ansvaret är ofta dåligt utrett.
- Sekretess lägger hinder i vägen.
- Försäkringskassa tar mycket långt tid på sig för beslut. Kommunen sätter in resurserna under tiden. De funktionshindrade upplever ibland stor oro för hur det skall bli och är rädda att bli av med assistansen.
- Tror ändringar sker för snabbt. Kommunala organisationer ej förberedda på de ansvarsområden de fått.

AVSAKNAD AV HELHETSSYN - PARTIKULARISM

- Tjänstemännen bedömer inte ärenden samhällsekonomiskt utan var och en ser till sina lagar och förutsättningar, dvs ett fragmenterat synsätt har gjorts sig gällande som en effekt av att var och en ansvarar för sin egen ekonomiska situation. Samhället har ingen helhetssyn. Lagar och förordningar kan till och med motverka varandra. Den ena myndigheten vet inte vilka regler som gäller för en annan myndighet. Samarbete mellan landsting, kommun, försäkringskassan och arbetsförmedlingen fungerar inte bra därför att den sökande kontaktar många olika personer med olika synsätt/bedömningsgrunder och penningspåsar. Brist på samordning. Om olika myndigheter tar hand om olika delar av det stöd som en funktionshindrad söker ökar risken för bollande.
- Alla som någon gång hamnat i den situationen att man blivit ett ärende för samhället kan nog vittna om känslan att ingen känner ansvar för helheten. Det är alltså inget som berör endast personer med funktionshinder.
- Jag tänker bl.a. på arbetsmarknaden där funktionshindrade hamnar mellan kommunal daglig verksamhet och den öppna arbetsmarknaden. Vem skall ta och har huvudansvaret i ett sådant läge?
- Det behövs, för vissa funktionshinder, insatser från många olika håll och då brister samordningen. Ingen har den direkta ansvaret. Att få individuell plan inrättad fungerar dåligt. Finns inga bra riktlinjer att arbeta utifrån.

- Genom samhällets nedskärningar har personer och tjänster som gav de funktionshindrade trygghet försvunnit. Ingen har det totala ansvaret längre.
- Boendet och sysselsättningen finns sedan 1996 i kommun och vuxenhabiliteringen finns kvar i landstinget. Byråkratin är krångligare i kommunen, och även kvaliteten har blivit olika då boendet finns i olika kommundelar.
- Jag tycker att de funktionshindrade har alldeles för många personer (inom myndigheterna) som vänder ut och in på deras livssituation. Jag arbetar med barn och ser att föräldrar ofta inte orkar med ett vanligt arbete för de har fullt upp med barnets kontakter.
- Samhället starkt sektoriserat med för täta skott mellan olika förvaltningar.
- Arbetsförmedling, AMI, distriktsläkare saknar kompetens till helhetssyn.
- Det finns revirtänkande.
- Psykiatrin vill ofta att kommunen skall ta ansvar för behandling - vilket är psykiatrins bord?
- Alla tar tag i en begränsad del, sin bit.
- Strikta regler vad varje enhet skall göra leder till bedömningar att det inte är mitt bord. Ingen hänsyn tas till andra faktorer. Vid bedömning av rätt till sjukpenning eller förtidspension där försäkringskassan enbart ska se till strikt medicinska skäl kan personer hamna mellan stolarna (försäkringskassa, arbetsförmedling). Det var bättre förr när man kunde ta viss hänsyn även till andra aspekter och bedöma helheten.
- Brister i samordningen för funktionshinder som behöver insatser från många olika håll. Ingen har det direkta ansvaret.
- Alltför många personer inblandade med specialiserade kunskaper och ansvar.

BESPARINGAR - BOLLAR KOSTNADEN VIDARE

- Med det ekonomiska system som finns idag slussas personerna runt för att inte ta av instansens egna budget. Kommunen vill spara och skjuter därför om möjligt över kostnaderna. Människor kan komma i kläm. Det råder spariver från politikernas sida. Myndigheter och andra organ tvingas dra ner på resurser vilket innebär att det inte finns tid över för samordning. Faran är stor att kommun och försäkringskassa hänvisar till varandra då det är ekonomin som styr. Vem ska stå för fiolerna.
- Det finns en tendens hos alla myndigheter att skicka problempersoner vidare. Till slut hamnar man hos socialtjänsten som är tvingade att göra något. Slutstationen.
- Att kommunerna inte fattar LSS-beslut om personlig assistans i avvaktan på försäkringskassans beslut om LASS. Att kommunerna har sina skyldigheter enligt lag i barnomsorg och skola för att tillgodose barns behov men oftast får de inte de insatser som krävs m.m. Kommunerna lägger ner gruppboende vilket leder till LASS i vissa fall.
- Kommunernas utökade ansvar för funktionshindrade (från landstinget) stämmer inte helt med skatteväxlingen mellan landsting och kommun.
- Problemet upplevde jag särskilt starkt när staten lämnade över ansvaret och ekonomin för de personliga assistenterna i skolan till kommunerna. Inga pengar följde med. Jag hade under ½ år 6-7 personliga assistenter anställda utan att ha fått ekonomiskt täckning för de under pågående läsår. Bakom detta ligger bland annat vad man skulle kunna kalla för renodlingen av skolans verksamhet. Tendensen att göra varje skola till en resultatenhet som för egna pengar måste köpa kurators-, psykolog- och assistentstjänster har tunnats ut kommunernas ansvar. I detta system är alla inom skolan förlorare; barnen mest.
- Kommunerna blandar gärna funktionshindrade med äldreomsorg eller andra grupper som har helt skilda behov av stöd och insatser.

- Sådant händer ofta nu, när kommunen övertagit ansvaret för sådant som förr ingick i landstingets åtagande. Kommunen sparar ju också pengar och har inte råd med sådant som helt klart är vettigt.
- Beslutsfattaren och den som utför talar inte samma språk. Exempelvis: lagen säger att den enskilde skall integreras i samhället, men kommunen har dåligt med pengar bygger en gruppbostad där det finns en tomt. Boendet är inte anpassat för boende enligt LSS.
- Bristande ekonomiska resurser har lett till att alla myndigheter har mindre pengar och därför vill ingen betala utöver vad de måste.
- Eftersom flera myndigheter är inblandade, vill både socialtjänst och arbetsförmedling gärna styra ifrån sig till försäkringskassan. Detsamma håller på att hända när det gäller vård av svårt sjuka. LASS i stället för medicinsk behandling. Ingen vill betala.
- Alla inblandade håller i sina pengar.
- Kommun och landsting bollar ärenden mellan sig.
- Det är i första hand landstinget som försöker lasta över sitt ekonomiska ansvar på kommun och försäkringskassa. Detta märks särskilt i LASS-ärenden. Landstinget önskar personlig assistent vid sjukvårdande behandling.
- Om regelsystemen kan tolkas på olika sätt får de ekonomiska förhållandena i en kommun spela en avgörande roll, dvs man vältrar över ansvaret någon annanstans.
- Det handlar om pengar, då är det lätt att säga att det är inte vårt bord.
- Kommunerna vill att allt skall betalas av LASS (FK)
- Ingen vill betala.
- Skolans nedskärningar genererar arbete för habiliteringen och, senare, för socialtjänsten.

ARBETSBELASTNING/STRESS

- Stor arbetsbelastning på arbetsplatserna gör att man inte hinner eller orkar att ta itu med människans helhet som vi borde göra utan varje instans gör enbart sin uppgift.
- På grund av personalnedskärningar och därmed ökad arbetsbelastning, finns risk för ökade umbäranden för personalen och därmed stor risk att de inte har tid eller orkar ha hela ansvaret för ärendet.
- För många handläggare är i dag tiden en bristvara. Större krav på utredning och dokumentation. Med besparingar och dålig ekonomi följer också mer betoning på tjänstemännens kontrollfunktion.
- Kombination av orsaker: känsla av utsatthet och hjälplöshet, brist på information, tidsbrist.

TJÄNSTEMANNEN människosyn - kompetens

- I den mån problemet finns beror det mer på handläggarens inställning än det nuvarande regelverket.
- Fantasilöshet och rädsla hos alltför bokstavstroga och ekonomiskt styrda tjänstemän. Dåliga kunskaper hos lokala politiker.
- Den människosyn som tjänstemannen har är en viktig faktor; är man engagerad för medmänniskorna går det lättare att hjälpa till.
- Tjänstemännen tillämpar regler utan att ta hänsyn till andra faktorer än de som regelverket beskriver.
- Bristande kunskaper hos försäkringskassa och kommunernas handläggare om hörselnedsättning och dövhet. Uppsökande ansvaret enligt SoL fungerar ej. Instämmer

också när det gäller arbetsförmedling, AMI, distriktsläkare saknar kompetens till helhetssyn.

- Det beror på att försäkringskassans ledning prioriterar andra ärenden som är mer högfrekventa t.ex. sjukpenning, rehabiliteringsärenden, sjukbidrag, förtidspension, föräldrapenning, bostadsbidrag och där inkomstförlust märks omedelbart för individen. Detta bekräftar regeln att allt som har med handikapp och personer med funktionshinder att göra har en låg prioritet i dagens samhälle. Handikappforskningen har låg prioritet, personer med funktionshinder har låg prioritet inom arbetsmarknaden etc.
- Brist på utbildning gör att personalen inte vågar se långt utan håller sig krampaktigt till regelverket.
- Problem kan uppkomma både på grund av personalens bristande kunskaper och på grund av att den funktionshindrade inte är tillräckligt insatt i den/de förmåner hans ärende relaterar sig till. Den funktionshindrade blir dåligt informerad om insatser för särskild stöd och service enligt LSS, och blir istället hänvisad att söka statlig assistansersättning LASS.

FUNKTIONSHINDRADE SJÄLVA

- Beror på om den funktionshindrade kan föra sin talan eller ej. Kan man inte det, och det inte heller finns anhöriga/vänner, är det lätt att 'falla mellan stolarna'. Ofta beror det på att man förväntar sig att myndigheten skall göra allt och att det inte behövs ta egna initiativ eller eget ansvar. Passivitet hos de sökande ökar risken för bollande.
- Nätverksamheten runt de funktionshindrade är enormt stor, man måste vara född i rätt familj eller ha goda vänner/godman som hjälp. Även de som har tuffa föräldrar som vet var de skall vända sig får ej del av det som de har rätt till i många fall.

VILKA FUNKTIONSHINDER / VILKET OMRÅDE drabbas av att falla mellan stolarna?

Barn/ungdom

- Barn med särskilda behov i skolan (DAMP, ADHD, dyslexi, autismliknande tillstånd).
- Skolan och barnomsorgen ställer inte upp i tillräcklig omfattning för funktionshindrade barn när det gäller att tillgodose barnets speciella behov.
- De som särskilt drabbas är barn med psykologiska handikapp som inte får den hjälp som de behöver i skolan.
- När det gäller barn uppger föräldrar ibland att det inte finns tillräckliga resurser i skolorna med små grupper och tillräckligt med stöd i form av assistans av specialutbildad personal.
- Gäller yngre personer som får merkostnad för resor och annat när de vill ha samma sociala uteliv som friska ungdomar - kostnader som inte alltid kan betalas i handikappersättning och inte heller berättigar till exempelvis lämplig socialbidrag.
- Det händer när det inte finns en samordnad barnhabilitering, vilket innebär att man har dubbelt så många personer runt familjen, dvs. barnhabiliteringen och handikappomsorgen.

Psykiskt funktionshinder

- Det stämmer med de psykiskt funktionshindrade som inte kan beviljas assistansersättning.
- Personer med psykiska funktionshinder som inte kan beviljas assistansersättning men har ett stort hjälpbehov, kan ha svårigheter att få hjälpbehovet tillgodosett av kommunen.
- Det gäller psykiskt funktionshindrade som behöver mycket tillsyn för att kunna bo i eget boende. Är oftast inte berättigade till assistansersättning.
- I skolan kan vi tydligt se det när det gäller elever med psykiska handikapp.
- Det händer framför allt med personer med psykiska funktionshinder, då samverkan mellan länsvård, primärvård, kommun inte alltid fungerar.
- Psykiskt funktionshindrade får inte det stöd man skulle vilja idag

Dövblinda

- Dövblinda som jag arbetar med hänger mellan landsting - kommun och syn och hörselvård.

Små och mindre kända funktionshinder

- Personer med små och mindre kända funktionshinder faller mellan stolarna och får mindre chans/hjälp idag exempelvis på arbetsmarknaden.
- De flesta som faller mellan stolarna har ett relativt diffust handikapp/diffus sjukdom. De som har mer rejäla funktionshinder brukar vanligen passa in bättre i regelsystemet.
- Gruppen som inte tillhör LSS kan ha svårt att få sina behov tillgodosedda via SoL.
- Händer ofta personer med dubbla diagnoser.
- Tror det stämmer för dem som har udda svårdiagnostiserade funktionshinder. De som har neuropsykiatrisk diagnos har många gånger svårt att hitta hem.
- Funktionshinder är av olika karaktär. För vissa som inte riktigt hör hemma någonstans kan det säkert kännas som de hamnar mellan stolar.

Område

- Det kan ibland hända främst i de ärenden där sjukpenningsrätten ifrågasätts p.g.a. reglerna.
- Det brister i samarbete med rehabilitering och psykiatri.
- Stämmer när det gäller hjälpmedel till vuxna.

PERSONALENS FÖRSLAG TILL FÖRBÄTTRINGAR

Nedan redovisas vad personalen anser behövs för att motverka att ärenden kan "prioriteras bort" i de fall flera myndigheter har ansvar för olika delar i ärendena.

Bättre samordning

- Det skall finnas en huvudansvarig i ärendet, som håller i ärendet från start till slutmål.
- Större samverkan mellan myndigheter.
- Försäkringskassa, arbetsförmedling och socialkontor och eventuella andra myndigheter skulle sammanföras till en myndighet så att de inte kan bolla ärenden fram och tillbaka mellan sig.
- Hos försäkringskassan är det av stort vikt att den funktionshindrade har samma handläggare för samtliga förmåner och inte bollas runt. Viktigt med allmän kompetens, förkunskap att hänvisa till andra myndigheter.
- Mer samverkan med berörda parter. Gärna med ett möte tillsammans där man tar upp problematiken.
- Gemensamma utredningar/seminarier för att stärka samverkan mellan myndigheter.
- Det borde i varje enskilt fall uppmuntras till ett nätverk runt varje enskild person, så att det framgår vem som gör vad.

Bättre information

- Bättre information om rättigheterna om vårdbidrag och handikappersättning.
- Den enskilde bör vara mer informerad om sina rättigheter hos olika myndigheter.
- Borde finnas en central person i kommunen som kan informera om var de funktionshindrade kan ansöka om olika ersättningar.
- Viktigt att vara tydlig. Viktigt att upparbeta bra samarbete mellan alla berörda parter.

En myndighet / en penningpåse

- Bättre att ha gemensam penningpåse, för att undvika detta problem.
- Högre grad av finansiell samverkan behövs.
- Huvudmannaskap för personlig assistent och assistansersättning bör ligga på en myndighet. Stöden/bidragen till funktionshindrade som vårdbidrag, handikappersättning, bilstöd, personlig assistans, socialbidrag, ledsagarservice, avlösarservice etc. från kommun och försäkringskassa borde ligga under en tak.
- Det borde finnas en socialenhet eller handikappenheter som handlägger allt som gäller för de funktionshindrade.
- Ansvaret för totalsituationen skall ligga hos kommunen. Hos kommunen borde det finnas ekonomiska resurser för att klara allt som inte övriga lagstiftningar täcker in.
- Det skulle troligen fungera bättre för den funktionshindrade om samhällets resurser kom från en gemensam kassa. Totalt sett skulle det troligen bli både enklare och billigare.
- Problem med vissa delar av omsorgen ligger organisatoriskt i landstingets regi medan övrigt är kommunaliserat. Bättre att göra allt kommunalt.
- SOC har ett större ansvar och borde vara den som hade helheten. LSS egentligen helt onödig.

Övrigt

- Man bör utgå från ett individuellt synsätt.
- Utökat handikappstöd tror jag minskar detta problem t.ex. genom LSS.

- Propositionen om samverkan kan förhoppningsvis bättra på detta. Mer personalkurser behövs.
- Känsla för etik måste förbättras.

De som **inte instämmer** i funktionshindrade personers upplevelse att deras ärenden "faller mellan stolarna" anför följande:

Systemet bra

- Min uppfattning är att på min arbetsplats för vi alltid ingående samtal med våra funktionshindrade. Vilka olika alternativ av ersättningar som kan vara aktuella för den enskilde individen.
- En del funktionshindrade upplever det kanske så. I vårt arbete informerar vi om de olika förmåner som socialförsäkringen ger. Vi försöker även att informera om samhällets stöd i övrigt och framför allt hänvisar vi till vilka myndigheter och personer som skall kontaktas i olika ärenden.
- Har svårt att se att någon skulle 'falla mellan stolarna' eftersom stödet till funktionshindrade är väl utbyggt. Krävs dock av den enskilde att veta sina rättigheter hos olika myndigheter.
- Stämmer ej vad gäller försäkringskassan. Försäkringskassan samarbetar med kommunernas handläggare inom LSS och hemtjänst och försöker uppnå en helhetssyn. Innan LSS/LASS kunde ersättning utbetalas från två olika håll för samma sak, t.ex. Handikappersättning, sjukpenning etc.
- Känner ej igen detta. Tycker att samsynen är god mellan FK - kommunen och sjukvården. Försöker få fram det bästa för personen med de medel som finns.
- I den kommun som jag arbetar och med motsvarande organisation tror jag inte att detta inträffar. Vi har en organisation som är helt integrerad avseende ärendehandläggning enligt såväl LSS samt SoL.
- Jag tycker inte att det stämmer in vad gäller handläggning från försäkringskassan. Vi gör vad vi kan för att hjälpa inom de ramar vi har att rätta oss efter.
- Det tror jag inte. Instämmer inte, alla blir lika behandlade. Har ej upplevt denna problematik.
- Jag tror att det har blivit bättre. Det som faller mellan stolarna tror jag skedde vid nedläggningen av omsorgslagen och övergången till LSS och SoL.

Funktionshindrade/anhöriga orealistiska krav

- Fel. Deras behov är tillvaratagna. Politiker lyssnar mera på funktionshindrade än vanliga "Svensson".
- Fel. Funktionshindrade har inte enbart rättigheter, de har också skyldigheter. De funktionshindrade kan inte kräva allt.
- Orealistiska krav om att få betalt från de funktionshindrades sida. I arbetslöshetens spår och med dålig ekonomi hos den enskilde ställs kraven mycket högt på samhället.
- Ibland kräver personer med funktionshinder alltför mycket och alltför snabbt.
- Kan vara så. Men behöver inte vara det. Känslan finns hos alla människor och kan säkert i många fall ses som egocentricitet.
- Det jag känner till bäst är skolan. Vi är duktiga på att ta hand om funktionshindrade. Ibland kanske föräldrar till funktionshindrade barn kräver för mycket.

- Det kan finnas en förväntan från de funktionshindrade personerna vad gäller bemötande som inte alltid är adekvat. Har man blivit negativt bemött tidigare kan ifrågasättandet finnas där innan mötet.

BILAGA II

Fråga 24. Vad är särskilt svårt i ditt arbete?

Samma redovisningsprinciper tillämpas som för den öppna frågan 23 i bilaga 1.

Regelsystem/lagstiftning

- Det är svårt att förklara att det är skolan som skall ansvara för inläring när en läkare rekommenderar en förälder gå ner i arbetstid för att intensivt läsa med sitt barn och att söka vårdbidrag. Enligt lagen anses inte t.ex. lässvårigheter motivera vårdbidrag.
- Vårdbidrag upphör från och med 16 år. Barnet (16-årigt) kan då få handikappersättning. Bättre om vårdbidraget gäller t.o.m. 18 år. Ungdomar som är i behov av vård och tillsyn är ofta omogna och kan inte bedömas som vuxna.
- När jag kan inte hjälpa den som behöver hjälp p.g.a. lagar/praxis. Kan endast hänvisa till annan myndighet exempelvis kommunen/landstinget. Sekretess mellan myndigheterna. Allas mål borde vara att hjälpa att de funktionshindrade personerna får vad de behöver för att leva ett bra liv.
- Småsnålhet för att följa lagpraxis. Ibland kan vi ej välja bästa och billigaste alternativet, t.ex. en person kan beviljas färdtjänst för 2000 kr/mån men ej körkort plus bilstöd.
- Regelsystemet gör att väldigt många får avslag trots att man mycket väl förstår den enskildes verkliga behov av detta.
- Att inte lagar och förordningar är anpassade så att man kan hjälpa på bästa möjliga sätt, utan en massa krångel.
- Dåligt med klara direktiv och regler. Mycket är bedömningar som naturligtvis kan bli olika i olika kassor. Lagar och regler är tvetydiga och lämnar utrymme för olika bedömningar. Det går inte att handlägga efter någon mall, alla är individer med olika förutsättningar. Alltid individuell prioritering utifrån lagstiftning och övrig praxis.
- Att dra in sjukpenning eller förtidspension med motivering att de är arbetsföra men arbetsförmedlingen anser att de är sjuka.
- Att olika myndigheters lagar inte passar ihop.
- Alltför ofta regeländringar.
- Att förklara reglerna i en förmån. Jag tänker närmast på LASS och LSS. Det är inte lätt för en person med funktionshinder att förstå att om det finns ett personligt stödbehov om minst 20 tim/vecka kan LASS ej beviljas, däremot kan LSS beviljas av kommunen, svårt för honom att förstå skillnaden.
- Att t.ex. reglerna för assistansersättning har ändrats alldeles för många gånger under dessa få år som reglerna funnits. Vi hinner aldrig få arbetsro eller förklara reglerna för den enskilde innan det ändras igen. Alldeles för komplicerade regler.
- Otydliga lagar och regler som förändras ofta. Svårt att förklara. Ingen helhetssyn mellan olika lagar t.ex. LASS, handikappersättning, vårdbidrag, LSS-insatser.
- Att LASS lämnar utrymme för godtycklig tolkning. Vissa funktionshindrade utnyttjar lagen eller bristerna i den för ekonomisk vinning exempelvis make/maka, anställda anhöriga, m.fl.

- Utformningen av assistansersättningsreformen.
- Lagen om assistansersättning är mycket svår att arbeta med. De prejudicerade domar som hittills har kommit från Regeringsrätten ger inte mycket vägledning. RFV:s allmänna råd är i och för sig bra men ger inte klarhet t.ex. beträffande barn under 16 år. Att beviljas bilstöd eller ej är i vissa lägen väl lotteriartat.
- Arbete med handläggning av LASS är betungande. Otydliga regler från början. Känns som om fel kategori funktionshindrade får LASS, behovsprövningen gör att många hamnar utanför t.ex. psykiskt funktionshindrade.
- Otydlighet i LSS att inte ha delegation på beslut både enligt LSS och SoL, dubbelt huvudmannskap vad gäller personlig assistans.
- När regelboken säger något som man egentligen tycker är fel och man känner att något annat egentligen skulle gälla - sunt förnuft eller om man skall se det samhälls-ekonomiskt.
- När man måste följa lagar men själv anser att det blir ett felaktigt negativt beslut och sedan skall förklara lagen.
- Svårt ibland att försvara lagarna.
- Det är svårt att förklara att reglerna ändrats på ett sätt som innebär försämring för den som haft det bra under några år nu.
- Ryckigheten hos regering och riksdag, dvs regler ändras omotiverat från dag till annan.
- Jag tycker att regering och riksdag fattar snabba beslut, ej alltid väl genomtänkta.

Organisation / samordning

- Att veta vem som ansvarar för vad.
- Svårt att hitta personen som skall fatta beslut eftersom helhetssyn saknas.
- Att kommunen försöker ta bort LSS lagen.
- Kommunens organisation är det svårt att lotsa rätt i.
- Känner osäkerhet när det gäller att hänvisa vidare.
- Attitydproblem i den egna organisationen och brist på samordning mellan myndigheter.
- Att klara uppföljningen och en bra dokumentation. Otydlig organisation i kommunen, beställare-utförare myndighet, rörligt, ingen tar riktigt ansvar för helheten.
- Stor maktkamp mellan olika chefer inom olika förvaltningar, alla är rädda om sin position inte om de funktionshindrade personerna.
- Kommunaliseringen har stökat till verksamhetsförutsättningarna.
- Att principer i köp-och-sälj-systemet gör att personer med funktionshinder kommer i andra hand.
- Ibland vet jag inte vem som skall betala för hjälpmedel, eller så krävs mycket arbete för att reda på det. Ärenden bollas mellan olika myndigheter.
- Att LSS:s intentioner har glömts bort, att människor inte får det stöd de behöver.
- Att det inte finns t.ex. bostäder att erbjuda för vissa funktionshinder p.g.a. att kommunen inte riktigt förstår hur vissa funktionshinder fungerar.
- Personer med syn och hörselskador, som behöver kommunikationsrehabilitering för att tillägna sig en alternativ kommunikationsmetod som också kan användas som tolkmetod, får inte denna rehabilitering. Ingen tar på sig ansvaret.
- I dag ges assistansersättning för sådant stöd som egentligen skall ligga på hemtjänsten.
- Alltför många olika personer och instanser är inkopplade.
- Samverkan/förståelse för varandras roll i vår myndighetsutövning. En kan vara för frisk för försäkringskassan, för sjuk för arbetsförmedlingen, vem tar hand om helheten?

- Jag har upplevt svårigheter i kontakten med andra berörda myndigheter då de inte är insatta i reglerna inom varandras områden och därför ibland ställer orimliga krav.
- När skolan lämnas ensam med svåra problem av psykisk art.
- Samordning av insatser från kommun och psykiatrin. Psykiatern skriver ofta bara ut medicin och har ingen kontakt med den funktionshindrade.
- När man pratar om valfrihet och integritet med avseende på gruppen psykiskt funktionshindrade blir det en stor lucka mellan lagen och praktiken.
- Att få ut hjälpmedel i rätt tid.

Besparingar

- Budgeten är så snäv att den inte ger utrymme för fler anställningar inom handikappområdet överhuvudtaget. Ett bra arbetssätt är att göra hembesök, men vi har långa sträckor här i Norrland. Inte ovanligt att jag kör 25 mil i ett ärende.
- Det som är svårt är neddragningar inom vård, skola, kommun m.m. vilket gör att kostnaderna bollas mellan de olika myndigheterna.
- Att vissa handläggare lägger ekonomiska aspekter i huruvida ett beslut blir positivt eller negativt.
- Den ekonomiska situationen gör att man försöker skjuta över kostnader på något annat organ.
- Kommunens dåliga ekonomi som t.ex. medför att försäkringskassa tvingas betala helt vårdbidrag därför att kommunen inte kan ordna allergisanerad dagisplats.
- Stå till svars för politiska nedskärningar.
- Nedskärningar inom socialtjänst som har lett till en ny fattigdom.
- Brist på personal inom barn- och ungdomspsykiatrin. Brist på pengar till särskilt stöd.
- Knappa resurser i skolan gäller t.ex. personlig dator till elever med funktionshinder, anpassad klasstorlek, personlig assistent till elever.
- Resurser för att kunna tillmötesgå önskemålen och behoven, t.ex. personliga assistenter, stöd av specialpedagog, etc. När ramarna är så snäva som de är i dag är hindren på en liten skola ibland nästan oöverstigliga. Att inte anställa assistent till personer med funktionshinder eftersom budgeten är så stram, och inte utgå från att en eller flera behöver extra hjälp.
- Skolans försämrade resurser. Det är mycket svårt att få en bra skolsituation för barn med funktionshinder där man dels har fått sina ekonomiska försämringar och dels har haft en omorganisation som trots att man skriver motsatsen i skolformen, har mycket svårt att erbjuda individanpassad skolgång. Skolorna är trånga, barnen får växla mellan olika grupperingar och många vuxna, och pedagogiken med mycket självständigt arbete och egen planering passar oftast inte våra barn. Det är sämre i skolan nu än för fem år sedan trots att personalen ofta är mer förstående och välutbildad. Brist på pengar och en rigid organisation utformad för en fiktiv normalelev som inte finns.
- Att få familjer att förstå hur systemet fungerar. Att utreda barn med funktionsnedsättningar och veta att de ej får tillräckligt med stöd i skola, på fritids eller på barnhabilitering. Att inte kunna erbjuda det stöd man tror är bra för barnet p.g.a. ekonomiska nerdragningar.
- Att behöva säga nej till en patients önskemål om en ny rullstolsväska som jag för 20 år sedan kunde lämna ut till patienterna. Många saker har strukits p.g.a. ekonomiska besparingar inom hjälpmedelshanteringen samtidigt har patienter fått nya uppgifter i sitt dagliga liv.
- Våra långa väntelister för att erhålla hjälpmedel för oprioriterade brukare. Vi har haft väntelista sista 8 åren och det är frustrerande att vi aldrig hinner ikapp.

Bedömning/handläggning

- Hjärnskador som inte har orsakat något fysiskt hinder i kombination med läkarutlåtanden som inte heller är tydliga.
- Att avgränsa när det gäller LASS för personer som skrivs ut från sjukhuset till ett eget boende med arbetstider dygnet runt. Vad är medicinsk vård?
- Behovsbedömning gällande assistansersättning, att kartlägga behov av aktiv hjälp i timmar, svåra utredningar, otydliga gränser i lagstiftningen.
- LASS som är en mycket komplicerad lag med höga utredningskrav, ständiga ändringar i lagstiftningen och ett för försäkringskassan komplicerat utredningssystem.
- Som utredare när det gäller handikappersättning, assistansersättning, vårdbidrag är det ofta så att en utredning fokuseras på det som är negativt för den som berörs. Frågorna gäller i hög grad: vad klarar du inte?
- Att finna lösningar som kan anses goda för funktionshindrade.
- Den individuella bedömningen. Utredda så att rätt stöd ges till funktionshindrades individuella behov eftersom dessa personer har så olika förutsättningar att framföra sina behov. Att sätta nivån för den ekonomiska förutsättningen.
- Man kan få olika besked om förhållandena. T.ex. kan en mamma beskriva sitt barn på ett sätt, kuratorn vid habilitering ett annat och skolan ytterligare på ett sätt. Det verkar saknas samsyn på behandlingen. Vad är bäst för barnet?
- Att bedöma vad som skall vara inom vårdbidrag respektive assistansersättning när föräldrar vill vara personliga assistenter åt sina barn; handikappersättning respektive assistansersättning när make/maka vill vara personlig assistent.
- Att utreda en komplex verklighet utifrån allmänna riktlinjer.
- Våra resurser är begränsade, vilket medför att vi bara får en liten extra tilldelning för dessa barn. Då hamnar man i ett moralisk dilemma, dvs. hur mycket skall jag ta från de övriga för att tillgodose dessa barns behov.
- Skälighetsbedömningar överhuvudtaget är svåra att göra.
- Valet mellan att individuellt integrera funktionshindrade eller att skapa grupper där större resurser kan tillskapas.
- Att förbli känslig.
- Det är inte roligt att ge avslag när man vet att de har svårigheter att få det tillgodosett på annat sätt.

Tidsbrist

- Brist på handläggningstid.
- Jag upplever att problem i bemötandet beror till allra största delen på tidsbrist, en alltför pressad arbetssituation där det inte finns tid att förvissa sig om att ens bemötande och information inte missuppfattas av den funktionshindrade. Många behöver p.g.a. funktionshindrets art mycket tid till förklaringar. Om en sådan person möter en stressad personal blir det lätt missförstånd och missnöje även när det gäller bemötandet. Att personalneddragningar har gjort att vi har inte möjlighet att lyssna på den funktionshindrade och hjälpa till med att ta fram de uppgifter som behövs i utredningarna i den utsträckning vi skulle vilja och den funktionshindrade har rätt att kräva. För att beslutsunderlagen skall bli så bra som möjligt krävs omfattande utredningar vid personliga kontakter, alternativt hembesök, vilket inte är möjligt. Det kan vara en fara för rättssäkerheten om den som inte kan tala för sig får otillräckligt stöd vad gäller t.ex. handikappersättning.
- Svåra prioriteringar av arbete p.g.a. hög arbetsbelastning.

Avsaknad av utbildning/kompetens

- Administrera assistansersättning. Jag anser att dessa frågor kräver mycket högre utbildning. Risk att diskutera i det oändliga och att det ändå aldrig blir rättvist.
- Att handlägga till exempel en del av LASS-ärenden där vi skall besluta om saker vi inte har kompetens till (t.ex. timersättningens storlek, vi har ingen utbildning som ekonomer eller löneadministration).
- Dåliga kunskaper kring LSS-lagstiftningen hos personal såväl inom landsting som kommun.
- Att förklara för kollegor att LSS inte tar hand om allt.
- Att ha kunskap om alla de skiftande varianter av problem som ett funktionshinder medför.
- Kunskap om små, mindre kända funktionshinder.
- Kunskap hos mig och mina medarbetare.
- Som arbetsledare är det oftast svårt att förändra personalens attityd som ofta går ut på att personer med funktionshinder är till besvär. De vill inte räkna dessa personer i sammanhanget.
- För dålig kunskap hos politiker/förvaltningschefer. Svårt att få gehör för vissa frågor. Olika grupper ställs mot varandra.
- Största problemet är att det inte finns någon grundläggande samsyn hos oss personal då det gäller etik, delaktighet.
- Teamarbete är svårt.
- Utvecklingsarbetet, att skapa resurser för en god kompetensutveckling och en god lönepolitik vilket tillsammans skulle kunna skapa en mindre personalomsättning och höja statusen så att kunskapen stannar.
- Att få personal som arbetat länge med personer med utvecklingsstörning att förstå sin nya yrkesroll, och hur viktigt just bemötandet är.
- Att möta okunnighet och dumhet, där man förväntar sig insikt i den funktionshindrades situation, hos handläggare i offentlig verksamhet.
- Svårt att få tag på rätt folk som verkligen vill engagera sig.
- Att hålla sig à jour med all ny kunskap inom området för ens egen yrkeskompetens och yrkesutövande är ofta svårt att få och motivera ekonomiskt.

Psykiskt betungande

- Känns ganska svårt när någon avlider där man varit inblandad och känner personen ganska väl.
- Ja, jag tycker att det särskilt svårt när man träffar personer som gett upp och inte längre vill leva, särskilt de svårt psykiskt sjuka. De får för litet hjälp av samhället. Jag förstår inte varför man hela tiden drar in på deras resurser. De missgynnas i förhållande till de fysiskt funktionshindrade.
- Att funktionshindrade mycket ofta har en mycket pressad ekonomisk situation (låg pension, handikappersättning som sänks p.g.a. beviljad assistansersättning, hög hyra p.g.a. anpassad bostad, underhåll för barn etc.). Det känns svårt att möta detta och inte kunna hjälpa.
- Jag upplever det många gånger svårt att vara medmänniska och tjänsteman samtidigt. Det känns svårt när lagar och regler gör att jag inte fullt ut kan tillgodose önskemål och behov fullt ut.
- De ständiga förändringarna som har skett inom assistansersättning ställer till stort problem - känner ofta personligt ansvar när det blir förändringar för den funktionshindrade.

- Kan i vissa fall vara svårt att fatta beslut med negativa följder för den funktionshindrade.
- Ibland kan det vara svårt rent psykiskt när jag skall utreda vårdbidrag och då tala med föräldrar som har svårt sjuka eller handikappade barn och hela familjen befinner sig i kris.
- Att kunna frigöra sig problemen på min lediga tid.
- Det kan vara svårt att träffa föräldrar och små barn, där barnet lider av en mycket svår sjukdom eller svårt handikapp. Det är alltid jobbigt när små barn är mycket sjuka.
- Arbetet med svårt funktionshindrade personer, det kan kännas tungt att ta del av deras livssituation.
- När man ser att barn far illa.
- Att sitta och peta i en gravt funktionshindrades mest privata liv (räkna minuter) känns ibland kränkande för alla berörda.
- Det känslomässiga planet i samtal med föräldrar som upplever besvikelse mot samhället eller sorg för sitt funktionshindrade barn.
- Svårt att komma med information t.ex. om att barnet är utvecklingsstört.
- Känslan av maktlöshet är speciellt svår. Man är bara en liten kugge i systemet som är jättestort.
- Svårt att dra in en ersättning för en person som så väl behöver den.

Klienterna

- De funktionshindrade har ofta en så komplex situation. Svårt att få helhetsbilden.
- Ibland svårt att sätta sig in i den funktionshindrades situation.
- Jag möter ibland människor i kris. Ibland är det svårt att veta hur jag skall förhålla mig - inte tycka synd om, men känna empati, väga mina ord på guldväg, inte klampa in i människors liv.
- Språksvårigheter i detta område. Svårigheter att få de att förstå våra svenska lagar och bestämmelser.
- Pressande att i stort sett endast möta handikappade personer.
- Att få förståelse för de lagar och bestämmelser som jag som tjänsteman måste gå efter i min bedömning av ett ärende. Speciellt vid negativa beslut. Ja, när man inte vill ta information om hur reglerna är, inte vill ta in information om varför beslutet blir ja eller nej, inte vill lyssna. Att förklara att vi arbetar efter lagar och arbetsföreskrifter, jag har ingen personlig vinning att agera på ett visst sätt. Att få förståelse för de lagar och bestämmelser som jag som tjänsteman måste gå efter i min bedömning av ett ärende. Speciellt vid negativa beslut.
- Att försöka på ett så bra sätt som möjligt förklara för den funktionshindrade att han inte är tillräckligt funktionshindrad för att få den ersättning som han söker.
- Olika personer med 'samma' funktionshinder upplever sina hinder totalt olika. Den ene kan vara helt invalidiserad och den andre kan nästan arbeta heltid.
- Att på ett bra sätt förklara vad som är mitt ansvarsområde när det gäller personer med svåra funktionshinder. Jag förstår att de behöver hjälp men det skall ges av både sjukvård/kommun och försäkringskassa, exempelvis LSS och HSO-lagar. Likaså att de med små funktionshinder inte har rätt till ersättning eller AFL utan skall stöttas av skola/AMS o.d.
- Att förklara för funktionshindrade att även icke-funktionshindrade kan få prioritera vad som är viktigast för att få en dräglig tillvaro.
- Kan uppleva en viss oförståelse från funktionshindrade gällande vår lagstiftning.
- Kontakt med nyskadade som förväntar sig att få alla ersättningar och hjälpmedel utan prövning.

- Det som är svårast är när funktionshindrade inte kan tala för sig själva utan kommunikationen måste ske via någon annan. Detta gäller särskilt LASS-ärenden där det är viktigt att det är den funktionshindrade personens egna synpunkter som kommer fram.
- Svårigheter då funktionshindrade inte kan föra sin egen talan.
- Anhöriga/närstående som vill föra den funktionshindrade personens talan och det sker mot den funktionshindrade personens önskan.
- Anhöriga som inte alltid ser till den funktionshindrade personens bästa. Anhöriga lyssnar inte alltid på den funktionshindrade utan tror att de själva bestämmer bäst. De som ej är svenskar har svårt att förstå våra lagar och bestämmelser. De som inte kan kommunicera.
- Att bemöta funktionshindrade som låter sina känslor (bitterhet/besvikelse) styra deras begäran om insatser.
- En del vill inte förstå, lyssnar helt enkelt inte. Många förstår ej att vi har lagar att tillämpa.
- När den funktionshindrade med familj har orealistiska krav som inte socialförsäkringen kan ersätta, och de absolut inte vill förstå att de inte kan få allt de begär. Att de vill ha allt för att de har ett funktionshinder.
- Det mångkulturella samhället är svårt. Personer från andra kulturer än vår anser/tror att Sverige kan och skall betala för alla skavanker.
- Att inte få den kontakt som man önskar med föräldrar till funktionshindrade barn. Flera vill inte erkänna att det är ett funktionshinder.
- Orealistiska förväntningar.
- Bemötande mot lindrigt utvecklingsstörda svårast p.g.a. en ofta begränsad handikappinsikt hos den enskilde.
- Att förklara för gravt funktionshindrade personers anhöriga att han/hon nått sitt tak.
- När man ser funktionshindrade personer som skulle behöva stöd, men som inte vill ta emot det (självbestämmande).
- Att möta så många godemän som nästan helt och hållet intresserar sig för hur huvudmännens ekonomiska situation är och struntar i hur helheten är.

Övrigt

- Dolda funktionshinder som dyslexi får ej samma stöd som de med påtagliga fysiska handikapp.
- Att tidigt få information om nödvändiga åtgärder.
- Att skolors fysiska miljö ofta inte är utformad för personer med funktionshinder.
- Att det finns så lite att erbjuda. Att arbetslösheten är så hög att människor inte ser det som positivt att ha arbetsförmåga. Att det är en sådan tröghet i systemet. Att människor inte upplever att de har ansvar för sitt eget liv.
- Att andra uttalar sig om vad vi skall göra.

BILAGA III

Fråga 25 Vilka övriga synpunkter på frågan om bemötande av personer med funktionshinder har Du?

Samma redovisningsprinciper tillämpas för de två tidigare redovisade öppna frågorna (fråga 23 och fråga 24 i bilaga I resp bilaga II).

om TJÄNSTEMÄNS VILLKOR...

- Bemötandet blir sämre beroende på tidspress. Beslutsunderlagen kan bli ofullständiga och den funktionshindrade känner att handläggaren är stressad.
- Lätt att bli hårdhudad när en stor mängd ärenden skall handläggas snabbt för att leva upp till statsmakternas mål.
- Bristen på personal är det största problemet. Arbetsituationen på försäkringskassan är mycket ansträngd.
- Viktigt att beakta behovet av handledning hos personal som arbetar med personer med funktionshinder.
- Arbetsbördan ökar risken för missförstånd.
- Att de ekonomiska resurserna helt styr bemötandet av personer med funktionshinder. Att våra politiker är dåligt insatta i verksamheten p.g.a. att våra tjänstemän presenterar det de vill våra politiker skall få veta. Våra chefer värnar om sina chefspositioner. De saknar oftast kompetens för den befattning de besitter. Deras attityd genomsyrar övriga verksamheten.
- I dag är det svårt att rekrytera rätt personal med rätt kompetens.
- Professionella människor behövs. Man kan inte anställa kreti och pleti hela tiden, kompetent ledning.

om MÄNNISKSOSYN och egen inställning..

- Jag tycker att man skall bemöta människor med respekt. Jag bemöter människor på ett sätt som jag vill bli bemött själv.
- Det väsentliga är vilken människosyn du har. Om du accepterar allas lika värde spelar det ingen roll om personen är invandrare, person med funktionshinder eller ej. Alla har ett värde som människa.
- Jag tror att vi behöver prata mer om våra egna värderingar och bemötande. En del kan behöva byta arbete faktiskt.
- Viktigt att värna om de som har svårt att tala för sig själva.
- Jag anser att ett normalt samhälle består av funktionshindrade medborgare likväl som de som innefattas inom normalkurvan och inte har funktionshinder. Om samhället inte har förmåga/tolerans solidaritet att möta avvikelser vad de än må vara -främlingar, hudfärg, avvikande åsikter, funktionshinder utan att se detta som former av utanförskap och onormalitet så saknas en viktig del av ett samhälles fundament.

- Egentligen olyckligt att en sådan här utredning skall göras, eftersom det borde vara en självklarhet att personer med funktionshinder skall bemötas som alla andra i vårt samhälle.
- Rätt man på rätt plats. Alla vill inte, kan inte arbeta/bemöta funktionshindrade.
- Oftast en tacksam grupp att arbeta med. Det krävs dock lyhördhet från utredarens sida. Man måste ha stor kompetens och kunskaper om vad de olika funktionshinder innebär. Etikutbildning saknas.
- Problemet är nog oftast att inte vara för hjälpsam och därmed såra många som uppfattar hjälpsamheten om nedvärderande.
- Skuldfrågan från de icke handikappade gentemot de handikappade måste hela tiden beaktas för att kunna möta den handikappade med respekt. Du måste göra klart för dig att du har rätt att vara frisk.
- Känslan av att inte vara behövd försvårar handikappet avsevärt. Självständigheten påverkas också. Personer med funktionshinder har mycket att lära oss andra om livet och möten med människor. De har ofta mycket hög social kompetens och empati.
- Att varje individ måste bemötas utifrån sina egna förutsättningar. Man måste sluta upp med kollektiva och generaliserade lösningar och attityder.
- Jag har svårt att se "personer med funktionshinder" som en egen grupp. De är föräldrar, makar, pensionärer (under 65) yrkesverksamma, och fullständigt olika. En del har stridit för sin rätt och känner att de alltid måste slåss. Medan andra är mycket försiktiga och underskattar sin rättigheter. De är så olika att jag har svårt att förstå att de skulle bemötas på något speciellt sätt p.g.a. att de har funktionshinder.

om FUNKTIONSHINDRADE PERSONER...

- Sekretessen mellan myndigheter är bra men jag tror att de funktionshindrade vill att vi ska byta uppgifter. De tycker att de utreds för mycket. Det är svårt att för varje person med funktionshinder bedöma vad som är "att leva som andra" och vad är "jämlika levnadsvillkor".
- Jag upplever att de känner sig kränkta av politiker, massmedia. Många som jag träffar känner sig som en belastning och uttalar dödslängtan.
- Upplever att föräldrarna till funktionshindrade barn är en otroligt tålig grupp. Är inte ovänliga mot personalen som måste verkställa de beslut om försämringar som ständigt tas från regeringshåll.
- Många funktionshindrade personer måste känna sig väldigt utelämnade eftersom vi måste veta så "in på skinnet" hur de lever.
- Det är jobbigt att göra ingående utredningar om personliga frågor. De känner sig utsatta men vi måste ha underlag för att kunna besluta.
- Jag ser att elevvården får allt mindre utrymme i skolans trånga läge.
- Det är långt innan personer med funktionshinder uppnår samma status som övriga medborgare.
- Tycker att det har blivit kyligare i samhället, egoismen drabbar de funktionshindrade personernas situation.
- När samhället bli snålt förstärks negativa attityder.
- FN:s konventioner om mänskliga rättigheter gäller alla. Många funktionshindrade lever i praktiken fortfarande som om dessa accepterade konventioner inte fanns.
- Varför klassas många hörselskadade personer som idioter?
- Att få eller inte få ersättning styr de funktionshindrade och deras anhörigas attityd till myndigheten.
- Personer med funktionshinder har förväntningar på att skolan skall lösa alla problemen. Vilket vi inte kan och då blir berörda/berörde besvikna.

om att det har blivit BÄTTRE FÖR PERSONER MED FUNKTIONSHINDER...

- Upplever att bemötandet har blivit bättre när funktionshindrade inte göms på institutioner utan finns som en vardagsbild i samhället.
- Jag tycker att det rent allmänt verkar finnas mer förståelse för funktionshindrade i samhället.
- Assistansreformen har gett de svårt funktionshindrade ett bättre liv.
- Det har skett en enorm attitydförändring de senaste 10-15 åren. Rätten att vara anorlunda är självklar hos de flesta mer än tidigare. Normaliseringen har lyckats till stor del. De barn som växer upp och ser kamrater med funktionshinder blir tolerantere.
- De flesta som jag träffar är positiva. Men det finns alltid en liten klick som är missnöjda och som kan måla upp en hotbild om inte beslutet för dem blir som tänkt.

om behovet av BÄTTRE UNDERLAG...

- Det borde läggas mer tid på de medicinska underlagen för en rättvisare bedömning. Det skulle underlätta för beslut om både LSS, LASS och VB, samt insatser enligt SoL. De funktionshindrade kan ofta inte tala om sina behov och tjänstemännen kan inte bilda sig en uppfattning om vad som är rimligt för den ena eller andra.
- När man startar en ny reform, t.ex. bilstödet eller LASS kör man något slags reklamkampanj som skapar höga förväntningar, inte minst hos de handläggare som skall sköta reformen. Sedan visar det sig att kraven är betydligt hårdare än vad som förespeglats. Visst skall en ny reform introduceras med information, men hurtiga reklamkampanjer känns lite fel efteråt.
- Alla har rätt till en individuell bedömning, resultatet styrs dock av regler och förordningar.
- För att kunna föra sin talan måste man vara kunnig, stark och kommunicera väl i kontakten med myndigheter dvs. höga krav på kompetens och förmågor hos den enskilde - då får dessa kanske ett gott bemötande.

om ÅTGÄRDER...

- Att arbetsgivare - privata och offentliga - borde ta större ansvar genom att anställa personer med fysiska och psykiska funktionshinder.
- Strävan efter normalisering är viktigt, vilket också innebär att ställa krav på funktionshindrade efter deras förmåga.
- Det finns också exempel på att omgivningen bemöter personer med funktionshinder fullständigt kravlöst och det leder till att personen får stora problem med omgivningen.
- Bemötandet kan bara förbättras med kompetenshöjning/information. Samhället och handikapporganisationerna bär ett stort ansvar. Problemet är att handikapporganisationerna är för svaga.
- Mer kontakt med funktionshindrade ökar förståelsen för deras situation.
- Mer information till skolorna om olika handikapp.
- Information kring ett funktionshinder kan vara svårt att få ut så att människor i omgivningen får förståelse för problem som kan uppstå. Barn med MDB, DAMP kan av andra barns föräldrar uppfattas som störande element och ouppfostrade.
- Vi borde tala mer om delaktighet än integrering.
- Ökat utrymme i dessa frågor i bl.a. kommunernas handikappråd.
- Utvecklingsstörda bör göras mer synliga i samhället.

- Skulle gärna ha belyst hur anhöriga bemöter sina funktionshindrade. Inte bara myndigheter utövar makt.
- Stöd och utbildning till personliga assistenter.
- Tillgängligheten till myndigheten p.g.a. lokalfrågan har blivit sämre.

BILAGA IV

Redovisning av fråga 1 - befattning

Befattning - inom försäkringskassan:

Assistent inom området stöd till funktionshindrade
Controler
Funktionsansvarig
Föredragande i socialförsäkringsnämnden
Försäkringshandläggare
Försäkringskassesekreterare
Försäkringsrådgivare
Försäkringssekreterare, rehabiliteringsgruppen
Försäkringsutredare
Handläggare av ansökningsärenden
Handläggare av handikappstöd
Handläggare och föredragande
Handläggning av vårdbidrag
Rehabiliteringssekreterare
Rehabiliterings assistent
Rehabiliteringshandläggare
Rehabiliteringsutredare
Sektionschef, försäkringsansvarig
Sektionschef, områdesansvarig
Utredare
Utredare av vårdbidrag
Utredare på pension m.m.
Utredningsassistent

Befattning - inom socialtjänsten:

Ansvarig för dagverksamhet
Arbetsanpassare
Arbetsledare
Avdelningschef
Barnomsorgskonsulent
Behovsbedömare enligt LSS och SoL
Biståndshandläggare
Biståndshandläggare 0-20 år
Bostadsanpassningsansvarig
Dagcenterföreståndare
Distriktschef
Enhetschef
Enhetschef för hemtjänstdistrikt
Enhetschef för korttidshem barn/ungdom
Enhetschef för personlig assistent och ledsagarservice

Enhetschef i LSS verksamhet
 Enhetschef inom pensionärs- och handikappavdelning.
 Enhetschef inom vård och omsorg
 Enhetschef LSS boende
 Enhetschef personlig assistans LSS
 Enhetschef, bostad med särskild service för vuxna
 Enhetschef, daglig verksamhet LSS
 Enhetschef, elevhem
 Fritidskonsulent
 Fritidskonsulent, arbetsanskaffare
 Föreståndare
 Föreståndare dagcenter
 Föreståndare för vuxna psykiskt utvecklingsstörda
 Föreståndare gruppboende
 Föreståndare LSS
 Föreståndare, boende för barn och ungdom
 Föreståndare, dagverksamhet
 Föreståndare, korttidshem för barn och ungdom
 Föreståndare/LSS-verksamhet, gruppboende
 Förskolekonsulent
 Handikappkonsulent
 Handläggare, arbetsledare
 Handläggare, samordnare LSS
 Heminstruktör för syn/hörselskadade
 Hemvårdsassistent
 Instruktör syn och hörselskada
 Kommunal enhetschef
 Kurator
 Fritidskonsulent
 LSS handläggare
 Leg. Psykolog
 Medicinsk ansvarig sjuksköterska
 Områdeschef
 Områdeschef/ärendehandläggare
 Planeringssekr.
 Platschef
 Produktionschef
 Samordnande föreståndare för gruppboende inom LSS
 Samordnande föreståndare inom omsorger om utvecklingsstörda
 Specialpedagog
 Talpedagog
 Utredningssekreterare
 Verksamhetsansvarig
 Verksamhetsansvarig enhetschef

Befattning inom vården:

1:a linjechef och kurator
 1:e förrådsman
 Anpassningslärare
 Arbetsterapeut på barnhabilitering
 Arbetsterapeut, habilitering
 Arbetsterapeut, vuxenhabilitering

Assistent
Assistent/samordnare
Audionom
Barnsjuusköterska
Barnhabiliteringsläkare
Barnskötare
Bitr. Verksamhetschef
Chef
Controller
Dietist sluten vård
Distriksarbetsterapeut
Distrikssjukgymnast
Driftchef
Dövblidtolk
Enhetschef
Fritidskonsulent
Förrådsföreståndare
Förskolekonsulent
Förskolekonsulent/specialpedagog
Habiliteringschef
Habiliteringsjukgymnast
Habiliteringsöverläkare
Hjälpmiddelskonsulent
Hjälpmiddelskonsulent barn
Hjälpmedelstekniker
Hörselpedagog inom vuxen rehabilitering
Hörselvårdskonsulent, landstinget förskola, skola
Höselpedagog
Informatör
Ing. Med. Teknik
Ingenjör
Kanslist
Konsulent för elever med hörselnedsättning
Kurator barn och ungdomshab.
Kurator barnhabilitering
Kurator inom habilitering
Kurator inom vuxen rehabilitering
Kurator, teamledare
Leg optiker
Leg sjukgymnast
Leg sjukgymnast på barn och ungdomshabilitering
Leg. Sjukgymnast habiliteringen
Logoped inom barn och ungdoms habilitering
Logoped inom habilitering
Läkare
Läkarsekreterare
Lärare inom teckenspråk
Med.tekn.ingenjör
Musikterapeut
Ortopedtekniker
Ototekniker
Ototekniker/medicintekniker
Psykolog
Psykolog habilitering

Psykolog på barnhabilitering
Sekreterare/assistent
Sjukgymnast
Sjukgymnast på habiliteringen
Sjukgymnast vid vuxenhab.
Sjukgymnast, barn
Sjukgymnast, teamledare
Sjuksköterska
Specialpedagog
Specialpedagog inom barn- och ungdomhabilitering
Specialpedagog och teamledare
Specialpedagog vuxenhabilitering
Tapetsör, hjälpmedelscentral
Teamsekreterare
Teckenspråklärare
Teckenspråkstolk, dövblindtolk
Teckenspråkstolk/dövblindtolk
Tekniker hjälpmedelscentralen
Verksamhetschef

Befattning inom skolan:

Administrativ Chef
Bitr. Enhetschef
Bitr. Rektor
Chef barn och ungdom
Enhetschef
Områdeschef/rektor
Programrektor
Rektor/Skolledare
Tillförordnad rektor
Vik. Rektor

Bilaga V Tabeller

Tabell 1. Fördelning i procent efter svar på fråga 2: "Har Du en arbetsledande funktion?".

	Försäkrings- kassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	3.2	65.4	16.6	97.9
Nej	96.8	31.2	81.4	
Ej svar		3.4	2.0	2.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 2. Fördelning i procent efter svar på fråga 3: "Hur länge har Du arbetat i denna befattning?".

	Försäkrings- kassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Mindre än ett år	4.6	7.2	8.7	4.5
1 till 5 år	17.9	33.6	34.0	37.0
5 till 10 år	27.7	24.7	24.1	32.1
10 till 15 år	12.3	13.0	15.0	10.3
Mer än 15 år	35.1	19.2	17.4	15.2
Ej svar	2.5	2.4	.8	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 3. Fördelning i procent efter svar på fråga 4: "Ange ålder och kön?".

	Försäkrings- kassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
-29 år		5.1	6.3	
30-49 år	53.3	59.6	58.9	42.8
50- år	46.0	34.6	34.0	55.6
Ej svar	.7	.7	.8	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 4. Fördelning i procent efter svar på fråga 4: "Ange ålder och kön?".

	Försäkrings- kassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Man	15.1	17.5	14.6	51.9
Kvinna	84.9	82.5	85.4	48.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 5. Fördelning i procent efter svar på fråga 5: "Vilken utbildning har Du?".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Folkskola	6.7	1.7	1.6	
Grundskola/realskola	30.5	3.1	4.4	.4
Gymnasium	31.9	13.0	13.9	
Högskola	16.5	61.0	42.9	54.5
Universitet	11.6	20.5	34.5	41.3
Ej svar	2.8	.7	2.8	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 6. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 6: "Jag känner väl till de verksamhetsmål som gäller i mitt arbete".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	72.3	61.0	53.9	78.6
Instämmer till stor del	25.3	28.8	36.6	19.3
Instämmer till viss del	2.5	8.6	8.3	1.2
Instämmer inte alls		1.0		
Ej svar		.7	1.2	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 7. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 6: "I min organisation ges personalen det stöd de behöver för att de skall kunna nå uppsatta mål".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	6.7	9.6	18.3	18.5
Instämmer till stor del	37.2	47.9	41.3	60.5
Instämmer till viss del	48.4	37.3	34.1	19.3
Instämmer inte alls	7.7	3.8	4.0	
Ej svar		1.4	2.4	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 8. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 6: "I min organisation erbjuds personalen bra möjligheter till kompetensutveckling".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	12.3	7.5	25.2	19.3
Instämmer till stor del	35.4	31.5	32.7	51.0
Instämmer till viss del	45.6	48.3	36.6	27.6
Instämmer inte alls	6.3	12.0	3.1	.8
Ej svar	.4	.7	2.4	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 9. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 6: "I min organisation ges personalen stora möjligheter att påverka sitt eget arbete".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	14.4	21.9	28.7	42.6
Instämmer till stor del	50.5	51.0	46.9	52.9
Instämmer till viss del	32.3	25.3	18.9	3.7
Instämmer inte alls	2.8	1.0	2.8	
Ej svar		.7	2.8	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 10. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 6: "I min organisation finns stort intresse för att ta tillvara personalens idéer och förslag".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	7.4	14.4	23.2	44.2
Instämmer till stor del	31.9	38.4	42.9	48.8
Instämmer till viss del	51.9	40.8	24.4	6.2
Instämmer inte alls	8.4	5.8	7.1	
Ej svar	.4	.7	2.4	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 11. Fördelning i procent efter svar på fråga 7: "Har Dina arbetsuppgifter i Din nuvarande anställning förändrats under de senaste 5 åren (eller, om Du inte varit anställd så länge, under den tid Du varit anställd)?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	83.9	79.1	65.4	79.4
Nej	15.1	20.2	33.1	18.9
Ej svar	1.1	.7	1.6	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 12. Fördelning i procent efter svar på fråga 7: "Har det påverkat Ditt bemötande av personer med funktionshinder?" Frågan ställd endast till dem som svarat "Ja" på frågan som redovisas i tabell 11.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Positivt	51.0	41.6	41.6	28.5
Negativt	4.2	13.4	8.4	4.1
Varken positivt eller negativt	44.4	44.6	49.4	66.8
Ej svar	.4	.4	.6	.5
SUMMA	100	100	100	100
N	239	231	164	193

Tabell 13. Fördelning i procent efter svar på fråga 8: "Har Du fått utökade arbetsuppgifter under de senaste 5 åren (eller, om Du inte varit anställd så länge, under den tid Du varit anställd)?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	88.8	85.3	72.0	90.9
Nej	10.9	13.7	27.2	7.8
Ej svar	.4	1.0	.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 14. Fördelning i procent efter svar på fråga 8: "Har det påverkat Ditt bemötande av personer med funktionshinder?" Frågan ställd endast till dem som svarat "Ja" på frågan som redovisas i tabell 13.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Positivt	32.4	26.1	34.6	15.8
Negativt	13.0	19.7	17.6	7.7
Varken positivt eller negativt	54.5	52.6	47.3	76.5
Ej svar		1.6	.5	
SUMMA	100	100	100	100
N	253	249	181	221

Tabell 15. Fördelning i procent efter svar på fråga 9: "Har det varit personalneddragningar på Din arbetsplats under de senaste 5 åren (eller, om Du inte varit anställd så länge, under den tid Du varit anställd)?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	94.7	49.3	18.9	73.7
Nej	5.3	48.6	80.3	25.5
Ej svar		2.1	.8	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 16. Fördelning i procent efter svar på fråga 9: "Har det påverkat Ditt bemötande av personer med funktionshinder?" Frågan ställd endast till dem som svarat "Ja" på frågan som redovisas i tabell 15.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Positivt	1.5	4.2	4.2	3.4
Negativt	29.3	34.7	37.5	14.0
Varken positivt eller negativt	68.9	60.4	56.3	81.0
Ej svar	.4	.7	2.1	1.7
SUMMA	100	100	100	100
N	270	144	51	178

Tabell 17. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbets-situation upplever att Du har tillräckliga kunskaper för att klara Ditt arbete".

	Försäkrings-kassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	24.6	22.9	24.5	29.9
I ganska hög utsträckning	73.0	75.0	71.5	66.8
I ganska liten utsträckning	1.8	1.4	3.2	2.1
Inte alls				
Ej svar	.7	.7	.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 18. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbets-situation upplever att Du har tillräcklig information för att klara Ditt arbete".

	Försäkrings-kassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	25.6	15.1	24.9	28.5
I ganska hög utsträckning	71.2	75.3	69.2	69.0
I ganska liten utsträckning	2.1	8.2	5.1	1.2
Inte alls		.7		
Ej svar	1.1	.7	.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 19. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbets-situation upplever att känner Dig nöjd med Din arbetssituation".

	Försäkrings-kassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	13.0	12.0	12.3	12.4
I ganska hög utsträckning	59.3	58.9	66.4	60.3
I ganska liten utsträckning	24.2	22.3	17.8	22.3
Inte alls	2.8	5.5	2.4	3.3
Ej svar	.7	1.4	1.2	1.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 20. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbets-situation upplever att Du får ta eget ansvar i Ditt arbete".

	Försäkrings-kassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	64.2	77.1	68.7	85.2
I ganska hög utsträckning	34.7	21.2	27.8	12.3
I ganska liten utsträckning	.7	1.4	2.0	1.6
Inte alls	.4		.8	
Ej svar		.3	.8	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 21. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbets-situation upplever att Ditt arbete ställer för höga krav på uppmärksamhet och ansvar".

	Försäkrings-kassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	24.6	32.5	22.5	51.9
I ganska hög utsträckning	37.5	32.9	34.8	29.2
I ganska liten utsträckning	24.2	22.6	28.1	14.8
Inte alls	13.0	11.3	11.5	2.5
Ej svar	.7	.7	3.2	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 22. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbets-situation upplever att Du känner osäkerhet om huruvida Du utför Dina arbetsuppgifter rätt".

	Försäkrings-kassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	.7	3.8	1.2	1.6
I ganska hög utsträckning	12.3	15.8	11.1	22.2
I ganska liten utsträckning	67.0	62.7	65.2	61.7
Inte alls	19.6	17.5	21.7	13.2
Ej svar	.4	.3	.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 23. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du handlägger/åtgärdar för många frågor".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	13.0	22.9	21.7	39.5
I ganska hög utsträckning	37.2	41.8	36.4	50.2
I ganska liten utsträckning	30.2	24.0	30.4	8.2
Inte alls	18.6	10.3	9.9	1.2
Ej svar	1.1	1.0	1.6	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 24. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du möter stora förväntningar och krav från andra".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	38.6	45.2	36.0	61.3
I ganska hög utsträckning	53.0	47.6	53.8	37.4
I ganska liten utsträckning	7.4	5.8	7.5	.4
Inte alls	.7	.7	1.2	
Ej svar	.4	.7	1.6	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 25. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du får stimulans i Ditt arbete".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	28.8	26.4	35.8	34.2
I ganska hög utsträckning	53.0	54.5	51.2	53.1
I ganska liten utsträckning	17.2	16.1	11.0	11.5
Inte alls	1.1	2.7	.8	.4
Ej svar		.3	1.2	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 26. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Ditt arbete är psykiskt påfrestande".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	31.6	32.5	22.1	46.5
I ganska hög utsträckning	51.2	53.1	48.2	48.6
I ganska liten utsträckning	15.1	12.3	26.1	3.7
Inte alls	2.1	1.4	2.8	
Ej svar		.7	.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 27. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Dina relationer med arbetskamrater inte är bra".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	1.1	1.7	2.0	1.2
I ganska hög utsträckning	2.5	6.5	2.8	4.5
I ganska liten utsträckning	25.6	33.6	35.0	43.2
Inte alls	69.8	55.5	57.5	49.8
Ej svar	1.1	2.7	2.8	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 28. Fördelning i procent efter svar på fråga 10: "Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetssituation upplever att Du i det stora hela trivs med Ditt arbete".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	40.4	37.0	43.1	37.0
I ganska hög utsträckning	53.7	54.5	50.6	56.4
I ganska liten utsträckning	4.6	7.5	4.7	5.8
Inte alls	.7	.3	.8	
Ej svar	.7	.7	.8	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 29. Fördelning i procent efter svar på fråga 11: "Anser Du att Din närmaste chef ställer tydliga krav på sina medarbetare vad de skall göra?".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	68.1	51.7	54.2	72.0
Nej	31.6	46.2	44.7	24.3
Ej svar	.4	2.1	1.2	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 30. Fördelning i procent efter svar på fråga 11: "Anser Du att Din närmaste finns tillgänglig när Du behöver stöd och råd?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	54.4	66.8	71.5	73.3
Nej	44.6	30.1	26.9	23.5
Ej svar	1.1	3.1	1.6	3.3
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 31. Fördelning i procent efter svar på fråga 11: "Anser Du att Din närmaste driver det utvecklings- och förändringsarbete som är nödvändigt?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	63.5	49.3	64.0	63.8
Nej	35.4	47.9	33.6	32.5
Ej svar	1.1	2.7	2.4	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 32. Fördelning i procent efter svar på fråga 11: "Anser Du att Din närmaste chef visar förståelse för Din arbetssituation?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	66.0	69.9	78.3	78.1
Nej	33.0	27.4	19.8	18.2
Ej svar	1.1	2.7	2.0	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 33. Fördelning i procent efter svar på fråga 11: "Anser Du att Din närmaste har tillräckliga kunskaper om arbetsområdet?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	32.6	43.8	65.2	68.3
Nej	66.0	53.1	33.2	27.2
Ej svar	1.4	3.1	1.6	4.5
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 34. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av ständigt återkommande förändringar i regelsystemen".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	40.4	13.0	6.7	16.5
I ganska hög grad	44.2	37.7	28.9	51.9
I ganska liten grad	13.7	42.5	51.8	28.8
Inte alls	1.4	5.5	9.5	1.6
Ej svar	.4	1.4	3.2	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 35. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av nya arbetsuppgifter som tillkommer".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	16.8	17.8	13.0	31.4
I ganska hög grad	43.9	44.5	36.0	51.2
I ganska liten grad	35.4	33.2	42.7	15.7
Inte alls	3.2	3.4	6.3	.4
Ej svar	.7	1.0	2.0	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 36. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av avsaknad av kompetensutveckling".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	4.6	6.8	3.2	2.9
I ganska hög grad	26.3	34.6	22.5	23.0
I ganska liten grad	62.1	47.6	55.7	63.5
Inte alls	6.3	9.6	15.0	9.0
Ej svar	.7	1.4	3.6	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 37. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av att reglerna är otydliga".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	22.5	16.4	11.5	1.2
I ganska hög grad	43.5	36.6	28.9	28.0
I ganska liten grad	31.9	39.0	45.8	56.4
Inte alls	1.4	6.8	11.5	12.8
Ej svar	.7	1.0	2.4	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 38. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av otrygga anställningsförhållanden".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	5.3	6.5	4.0	.4
I ganska hög grad	17.5	9.9	9.5	3.7
I ganska liten grad	43.5	32.5	31.2	37.0
Inte alls	32.6	49.7	53.0	57.6
Ej svar	1.1	1.4	2.4	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 39. Fördelning i procent efter svar på fråga 12: "Ange i vilken utsträckning Du upplever stor press i arbetet på grund av att vara tvungen att avslå klienters ansökan/inte kunna tillmötesgå önskemål från patienter/elever/föräldrar".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög grad	6.3	6.8	11.1	12.8
I ganska hög grad	34.0	20.9	20.9	37.6
I ganska liten grad	48.4	55.1	45.8	43.4
Inte alls	10.2	15.1	17.8	4.5
Ej svar	1.1	2.1	4.3	1.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 40. Fördelning i procent efter svar på fråga 13: "Hur ofta kommer Du i Ditt arbete i kontakt (i direkt möte, per telefon, via brev) med personer med funktionshinder?". Fördelning vad gäller kontakt i direkt möte.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Dagligen	12.3	52.1	65.5	22.2
Någon eller några gånger/vecka	63.5	30.8	25.9	30.9
Någon eller några gånger/månad	21.1	13.0	4.3	12.8
Någon eller några gånger/år	2.5	2.4	.8	21.8
Mer sällan eller aldrig		.3	1.2	11.5
Ej svar	.7	1.4	2.4	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 41. Fördelning i procent efter svar på fråga 13: "Hur ofta kommer Du i Ditt arbete i kontakt (i direkt möte, per telefon, via brev) med personer med funktionshinder?". Fördelning vad gäller kontakt per telefon.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Dagligen	77.9	30.1	53.5	.8
Någon eller några gånger/vecka	16.8	29.1	27.2	4.1
Någon eller några gånger/månad	5.3	16.1	6.3	17.3
Någon eller några gånger/år		5.1	1.6	35.0
Mer sällan eller aldrig		10.6	5.1	36.6
Ej svar		8.9	6.3	6.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 42. Fördelning i procent efter svar på fråga 13: "Hur ofta kommer Du i Ditt arbete i kontakt (i direkt möte, per telefon, via brev) med personer med funktionshinder?". Fördelning vad gäller kontakt via brev.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Dagligen	43.5	6.5	16.2	
Någon eller några gånger/vecka	37.9	15.8	23.3	.4
Någon eller några gånger/månad	13.3	20.5	22.5	11.1
Någon eller några gånger/år	3.2	18.5	13.8	25.1
Mer sällan eller aldrig	1.8	27.7	14.6	56.0
Ej svar	.4	11.0	9.5	7.4
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 43. Fördelning i procent efter svar på fråga 14: "I vilket utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett blivit bättre på att tala för sig?".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	15.8	19.2	14.6	14.0
I ganska hög utsträckning	60.7	61.0	62.1	66.9
I ganska liten utsträckning	20.7	15.8	15.4	11.2
Inte alls	1.1	1.0	.8	.4
Ej svar	1.8	3.1	7.1	7.4
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 44. Fördelning i procent efter svar på fråga 14: "I vilket utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett mer insatta?".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	13.0	17.1	15.8	12.0
I ganska hög utsträckning	60.7	58.2	58.5	65.3
I ganska liten utsträckning	22.1	20.9	18.2	12.8
Inte alls	1.4	.3	.4	1.2
Ej svar	2.8	3.4	7.1	8.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 45. Fördelning i procent efter svar på fråga 14: "I vilket utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett mer förstående?".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	4.2	2.4	3.9	3.3
I ganska hög utsträckning	39.6	42.5	42.9	46.3
I ganska liten utsträckning	48.1	46.6	39.0	39.7
Inte alls	4.6	3.4	1.6	1.2
Ej svar	3.5	5.1	12.6	9.5
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 46. Fördelning i procent efter svar på fråga 14: "I vilket utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett mer otåliga?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	13.0	9.9	4.7	5.0
I ganska hög utsträckning	40.0	33.9	38.3	38.8
I ganska liten utsträckning	38.2	45.5	43.1	43.4
Inte alls	6.0	6.2	6.3	4.1
Ej svar	2.8	4.5	7.5	8.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 47. Fördelning i procent efter svar på fråga 14: "I vilket utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett mer krävande?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
I mycket hög utsträckning	19.3	15.1	11.0	11.9
I ganska hög utsträckning	49.8	39.4	43.3	48.6
I ganska liten utsträckning	24.2	36.0	31.9	27.6
Inte alls	4.2	5.5	5.1	3.7
Ej svar	2.5	4.1	8.7	8.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 48. Fördelning i procent efter svar på fråga 15: "Tror Du att personer med funktionshinder ofta möter negativa attityder när de kommer i kontakt med hälso- och sjukvården, försäkringskassan, socialtjänsten, skolan?". Fördelning vad gäller uppfattning beträffande hälso- och sjukvården.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	9.5	35.6	25.4	2.9
Nej	48.1	34.2	47.2	40.7
Vet ej	40.7	27.7	25.4	52.7
Ej svar	1.8	2.4	2.0	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 49. Fördelning i procent efter svar på fråga 15: "Tror Du att personer med funktionshinder ofta möter negativa attityder när de kommer i kontakt med hälso- och sjukvården, försäkringskassan, socialtjänsten, skolan?". Fördelning vad gäller uppfattning beträffande försäkringskassan.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	9.1	21.9	37.9	5.3
Nej	82.1	26.4	18.6	27.5
Vet ej	8.4	49.7	41.5	63.5
Ej svar	.4	2.1	2.0	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 50. Fördelning i procent efter svar på fråga 15: "Tror Du att personer med funktionshinder ofta möter negativa attityder när de kommer i kontakt med hälso- och sjukvården, försäkringskassan, socialtjänsten, skolan?". Fördelning vad gäller uppfattning beträffande socialtjänsten.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	16.1	13.0	28.0	3.3
Nej	35.1	59.2	19.7	32.5
Vet ej	47.4	25.3	50.0	60.5
Ej svar	1.4	2.4	2.4	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 51. Fördelning i procent efter svar på fråga 15: "Tror Du att personer med funktionshinder ofta möter negativa attityder när de kommer i kontakt med hälso- och sjukvården, försäkringskassan, socialtjänsten, skolan?". Fördelning vad gäller uppfattning beträffande skolan.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	21.4	12.7	35.3	6.2
Nej	28.8	34.2	29.0	87.2
Vet ej	48.4	51.0	34.1	4.5
Ej svar	1.4	2.1	1.6	2.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 52. Fördelning i procent efter svar på fråga 16: "Anser Du att samhället satsar tillräckligt på personer med funktionshinder?".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ja	27.4	22.6	14.2	15.3
Nej	48.1	58.6	64.8	44.2
Vet ej	23.9	16.4	17.4	38.4
Ej svar	.7	2.4	3.6	2.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 53. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att lagar och annat regelverk är ottydligt formulerade.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	52.3	37.3	35.6	11.6
Orsak i vissa fall	42.1	52.1	55.7	66.1
Sällan eller aldrig orsak	4.9	7.5	5.5	16.5
Ej svar	.7	3.1	3.2	5.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 54. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att personalen inte har fått nödvändig kompetensutveckling.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	15.1	36.0	47.0	32.6
Orsak i vissa fall	71.9	57.5	47.8	59.1
Sällan eller aldrig orsak	12.3	4.8	2.0	4.5
Ej svar	.7	1.7	3.2	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 55. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att det råder avsaknad av servicetänkande.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	9.5	22.3	30.0	26.0
Orsak i vissa fall	56.8	60.6	58.1	53.7
Sällan eller aldrig orsak	33.0	15.4	9.1	16.1
Ej svar	.7	1.7	2.8	4.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 56. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att det föreligger brist på tid för varje enskild person med funktionshinder.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	38.9	51.7	64.0	50.6
Orsak i vissa fall	45.3	40.4	28.5	40.7
Sällan eller aldrig orsak	15.1	6.5	4.7	4.1
Ej svar	.7	1.4	2.8	4.5
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 57. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att det finns en avsaknad av lika-rättighets-tänkande.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	9.8	17.8	20.9	14.0
Orsak i vissa fall	39.6	54.5	53.0	52.3
Sällan eller aldrig orsak	48.8	25.7	22.1	29.2
Ej svar	1.8	2.1	4.0	4.5
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 58. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att den missnöjda har orealistiska förväntningar.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	19.3	13.7	9.9	10.3
Orsak i vissa fall	69.8	68.8	68.4	66.5
Sällan eller aldrig orsak	10.2	15.4	18.6	18.2
Ej svar	.7	2.1	3.2	5.0
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 59. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är att det finns bristande ekonomiska resurser i den egna organisationen.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	21.1	39.4	46.1	55.4
Orsak i vissa fall	53.7	48.3	45.3	36.8
Sällan eller aldrig orsak	23.5	10.6	5.5	3.7
Ej svar	1.8	1.7	3.1	4.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 60. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är brist på personal.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	41.8	29.1	50.6	49.6
Orsak i vissa fall	47.4	55.5	42.3	42.6
Sällan eller aldrig orsak	9.8	13.7	3.6	4.1
Ej svar	1.1	1.7	3.6	3.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 61. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är personalens attityder.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	8.8	16.4	25.6	11.6
Orsak i vissa fall	55.8	68.2	56.3	59.1
Sällan eller aldrig orsak	34.4	14.0	15.4	25.2
Ej svar	1.1	1.4	2.8	4.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 62. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är funktionshindrade personers eget uppträdande.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	5.3	3.1	2.0	1.6
Orsak i vissa fall	68.8	71.2	67.2	67.9
Sällan eller aldrig orsak	24.6	24.3	26.5	25.1
Ej svar	1.4	1.4	4.3	5.3
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 63. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är språksvårigheter eller kulturella skillnader.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	14.7	9.9	18.2	4.5
Orsak i vissa fall	70.5	72.3	68.8	72.0
Sällan eller aldrig orsak	14.0	15.4	9.9	17.7
Ej svar	.7	2.4	3.2	5.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 64. Fråga 17: "Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att orsak till missnöje är andra (än ovan nämnda).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	8.4	9.6	9.5	.8
Orsak i vissa fall	3.5	2.7	3.2	1.2
Sällan eller aldrig orsak	.4			
Ej svar	87.7	87.7	87.4	97.9
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 65. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Händer det att personer med funktionshinder klagat på Ditt bemötande?".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Nej	51.2	70.9	79.9	89.7
Ja, det händer ganska ofta	1.1	1.4		
Ja, men det händer sällan	46.0	25.0	15.4	7.4
Ej svar	1.8	2.7	4.7	2.9
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 66. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "I vilken utsträckning gäller sådana klagomål sådant som Du inte själv kan bestämma över?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Flertalet av klagomålen	77.5	51.9	46.5	60.0
Vissa av klagomålen	14.5	44.2	37.2	30.0
Inga av klagomålen	4.3	1.3	4.7	5.0
Ej svar	3.6	2.6	11.6	5.0
SUMMA	100	100	100	100
N	138	77	42	20

Tabell 67. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Vad klagat man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen gäller uteblivet stöd.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	52.2	77.9	83.3	89.5
Angivit	47.8	22.1	16.7	10.5
SUMMA	100	100	100	100
N	138	77	42	20

Tabell 68. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Vad klagat man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen gäller otillräckligt stöd.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	33.3	33.8	50.0	26.3
Angivit	66.7	66.2	50.0	73.7
SUMMA	100	100	100	100
N	138	77	42	20

Tabell 69. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen gäller *bristande förståelse*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	87.0	76.6	78.6	89.5
Angivit	13.0	23.4	21.4	10.5
SUMMA	100	100	100	100
N	138	77	42	20

Tabell 70. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen gäller *brist på information*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	86.2	71.4	78.6	78.9
Angivit	13.8	28.6	21.4	21.1
SUMMA	100	100	100	100
N	138	77	42	20

Tabell 71. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen gäller *att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	58.7	62.3	78.6	73.7
Angivit	41.3	37.7	21.4	26.3
SUMMA	100	100	100	100
N	138	77	42	20

Tabell 72. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen gäller *bristande kunskaper om andra kulturers värderingar*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	93.5	94.8	97.6	94.7
Angivit	6.5	5.2	2.4	5.3
SUMMA	100	100	100	100
N	138	77	42	20

Tabell 73. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65, ej heller till skolpersonal). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen gäller *att man blir föremål för upprepade granskningar*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	76.8	79.2	97.6	-
Angivit	23.2	20.8	2.4	-
SUMMA	100	100	100	-
N	138	77	42	-

Tabell 74. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65, ej heller till skolpersonal). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen gäller *otillfredsställande handläggning/åtgärdande*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	90.6	79.2	78.6	-
Angivit	9.4	20.8	21.4	-
SUMMA	100	100	100	-
N	138	77	42	-

Tabell 75. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65, ej heller till skolpersonal). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen gäller *långa handläggningstider/väntetider*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	14.5	54.5	26.2	-
Angivit	85.5	45.5	73.8	-
SUMMA	100	100	100	-
N	138	77	42	--

Tabell 76. Fördelning i procent efter svar på fråga 18: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 65). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen gäller *annat* (än vad som ovan nämnts).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	91.3	88.3	90.2	100.0
Angivit	8.7	11.7	9.8	
SUMMA	100	100	100	100
N	138	77	42	20

Tabell 77. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Händer det att anhöriga till personer med funktionshinder klagas på Ditt bemötande?".

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Nej	64.9	55.1	68.0	78.9
Ja, det händer ganska ofta	.4	1.4	.4	
Ja, men det händer sällan	34.0	41.1	28.1	19.0
Ej svar	.7	2.4	3.6	2.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 78. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "I vilken utsträckning gäller sådana klagomål sådant som Du inte själv kan bestämma över?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Flertalet av klagomålen	75.8	50.0	40.3	40.4
Vissa av klagomålen	14.1	39.5	45.8	51.1
Inga av klagomålen	8.1	4.0	5.6	6.4
Ej svar	2.0	6.5	8.3	2.1
SUMMA	100	100	100	100
N	99	124	72	48

Tabell 79. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen från anhöriga gäller *uteblivet stöd*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	48.5	77.4	83.3	89.1
Angivit	51.5	22.6	16.7	10.9
SUMMA	100	100	100	100
N	99	124	72	48

Tabell 80. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen från anhöriga gäller *otillräckligt stöd*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	33.3	44.4	28.8	15.2
Angivit	66.7	55.6	71.2	84.8
SUMMA	100	100	100	100
N	99	124	72	48

Tabell 81. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen från anhöriga gäller *bristande förståelse*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	82.8	71.8	84.9	82.6
Angivit	17.2	28.2	15.1	17.4
SUMMA	100	100	100	100
N	99	124	72	48

Tabell 82. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen från anhöriga gäller *brist på information*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	90.9	58.1	61.6	72.3
Angivit	9.1	41.9	38.4	27.7
SUMMA	100	100	100	100
N	99	124	72	48

Tabell 83. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen från anhöriga gäller *att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	61.6	64.5	82.2	63.0
Angivit	38.4	35.5	17.8	37.0
SUMMA	100	100	100	100
N	99	124	72	48

Tabell 84. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen från anhöriga gäller *bristande kunskaper om andra kulturers värderingar*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	96.0	96.8	95.8	100.0
Angivit	4.0	3.2	4.2	
SUMMA	100	100	100	100
N	99	124	72	48

Tabell 85. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77, ej heller till skolpersonal). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen från anhöriga gäller *att man blir föremål för upprepade granskningar*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	80.8	85.5	91.7	-
Angivit	19.2	14.5	8.3	-
SUMMA	100	100	100	-
N	99	124	72	-

Tabell 86. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77, ej heller till skolpersonal). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen från anhöriga gäller *otillfredsställande handläggning/åtgärdande*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	89.9	83.1	80.8	-
Angivit	10.1	16.9	19.2	-
SUMMA	100	100	100	-
N	99	124	72	-

Tabell 87. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77, ej heller till skolpersonal). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen från anhöriga gäller *långa handläggningstider/väntetider*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	100	100	100	-
Angivit				-
SUMMA	100	100	100	-
N	99	124	72	-

Tabell 88. Fördelning i procent efter svar på fråga 19: "Vad klagas man på?". (Frågan ej ställd till dem som svarat nej enligt redovisning i tabell 77). Andel som ej angivit, resp som angivit, att klagomålen från anhöriga gäller *annat* (än vad som ovan nämnts).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Ej angivit	90.9	87.9	91.7	100.0
Angivit	9.1	12.1	8.3	
SUMMA	100	100	100	100
N	99	124	72	48

Tabell 89. Fråga 20: "Många människor påstås få en känsla av osäkerhet när de träffar personer med funktionshinder. Hur vanligt tror Du att det är att följande orsaker ligger bakom en sådan osäkerhetskänsla?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att osäkerhetskänsla orsakas av *rädsla för att visa medlidande*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	7.7	6.8	13.4	14.9
Orsak i vissa fall	63.9	62.7	61.0	67.8
Sällan eller aldrig orsak	28.1	26.0	22.0	15.3
Ej svar	.4	4.5	3.5	2.1
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 90. Fråga 20: "Många människor påstås få en känsla av osäkerhet när de träffar personer med funktionshinder. Hur vanligt tror Du att det är att följande orsaker ligger bakom en sådan osäkerhetskänsla?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att osäkerhetskänsla orsakas av rädsla för att säga något fel och/eller inte veta vad man skall säga.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	31.6	48.3	58.7	41.7
Orsak i vissa fall	56.8	43.2	37.8	54.5
Sällan eller aldrig orsak	11.6	5.5	1.2	2.1
Ej svar		3.1	2.4	1.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 91. Fråga 20: "Många människor påstås få en känsla av osäkerhet när de träffar personer med funktionshinder. Hur vanligt tror Du att det är att följande orsaker ligger bakom en sådan osäkerhetskänsla?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att osäkerhetskänsla orsakas av rädsla för att ställa för personliga frågor.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	21.8	21.2	26.5	32.1
Orsak i vissa fall	62.5	61.6	59.7	59.3
Sällan eller aldrig orsak	15.8	13.7	10.7	7.0
Ej svar		3.4	3.2	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 92. Fråga 20: "Många människor påstås få en känsla av osäkerhet när de träffar personer med funktionshinder. Hur vanligt tror Du att det är att följande orsaker ligger bakom en sådan osäkerhetskänsla?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att osäkerhetskänsla orsakas av rädsla för att överbetona funktionshindret.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	12.3	20.2	23.7	27.3
Orsak i vissa fall	62.8	66.4	62.1	62.8
Sällan eller aldrig orsak	23.9	9.9	10.7	8.3
Ej svar	1.1	3.4	3.6	1.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 93. Fråga 20: "Många människor påstås få en känsla av osäkerhet när de träffar personer med funktionshinder. Hur vanligt tror Du att det är att följande orsaker ligger bakom en sådan osäkerhetskänsla?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att osäkerhetskänsla orsakas av att man får en känsla av hjälplöshet och maktlöshet.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	20.0	25.3	35.4	23.6
Orsak i vissa fall	59.6	56.8	53.1	60.3
Sällan eller aldrig orsak	20.0	14.4	8.7	14.5
Ej svar	.4	3.4	2.8	1.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 94. Fråga 20: "Många människor påstås få en känsla av osäkerhet när de träffar personer med funktionshinder. Hur vanligt tror Du att det är att följande orsaker ligger bakom en sådan osäkerhetskänsla?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att osäkerhetskänsla orsakas av att man påminns om sin egen sårbarhet.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	12.6	17.1	21.3	8.7
Orsak i vissa fall	44.9	54.5	52.8	49.2
Sällan eller aldrig orsak	41.8	25.3	22.8	40.5
Ej svar	.7	3.1	3.1	1.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 95. Fråga 20: "Många människor påstås få en känsla av osäkerhet när de träffar personer med funktionshinder. Hur vanligt tror Du att det är att följande orsaker ligger bakom en sådan osäkerhetskänsla?". Fördelning i procent efter hur vanligt man tror det är att osäkerhetskänsla orsakas av att man är ovan att ta kontakt med funktionshindrade personer.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Orsak i många fall	43.2	64.7	73.9	55.4
Orsak i vissa fall	40.4	25.0	21.7	41.3
Sällan eller aldrig orsak	16.5	7.5	2.8	1.7
Ej svar		2.7	1.6	1.7
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 96. Fördelning i procent efter svar på fråga 21: "Hur ofta händer det att Du hamnar i moraliska dilemman i Ditt arbete i samband med beslut som gäller personer med funktionshinder?"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Aldrig	12.6	5.8	14.2	28.5
Ganska sällan	67.7	64.4	58.7	64.9
Ganska ofta	16.5	25.0	20.9	5.4
Ofta	1.4	2.1	2.4	
Ej svar	1.8	2.7	3.9	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 97. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 22: "Personer med funktionshinder har lika rätt till utbildning, sociala förmåner, m.m. som andra"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	95.8	91.1	93.3	93.4
Instämmer till stor del	3.9	4.8	2.8	4.9
Instämmer till viss del		2.1	1.6	.4
Instämmer inte alls				
Ej svar	.4	2.1	2.4	1.2
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 98. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 22: "I vissa lägen (t.ex. vid ekonomisk kris, stor arbetslöshet, etc) är det befogat att nedprioritera stödet till personer med funktionshinder"

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	1.8	3.8	2.8	3.3
Instämmer till stor del	1.1	2.4	1.6	3.3
Instämmer till viss del	18.9	22.9	18.2	16.0
Instämmer inte alls	77.5	68.8	74.7	75.7
Ej svar	.7	2.1	2.8	1.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 99. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 22: *"Stödet till personer med funktionshinder är i dag så pass omfattande att det inte är motiverat att göra ytterligare satsningar"*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	4.2	1.0	1.6	1.6
Instämmer till stor del	9.8	9.6	5.6	7.0
Instämmer till viss del	34.7	30.1	20.2	27.0
Instämmer inte alls	50.5	56.5	68.7	57.8
Ej svar	.7	2.7	4.0	6.6
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 100. Fördelning i procent efter olika grad av instämmande i följande påstående i fråga 22: *"Negativt bemötande förstärker en funktionshindrad persons handikapp"*.

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Instämmer helt	60.0	73.3	73.5	72.7
Instämmer till stor del	20.0	14.4	14.2	17.4
Instämmer till viss del	12.6	6.8	5.5	5.4
Instämmer inte alls	5.6	3.4	3.6	1.7
Ej svar	1.8	2.1	3.2	2.9
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241

Tabell 101. Fördelning i procent efter svar på fråga 26 (ställd endast till personal inom skolan): *"I vilken utsträckning anser Du att det krävs förändringar på följande områden inom den/de skolor där Du verkar, för att elever med funktionshinder skall få en likvärdig undervisning med andra elever"*.

	Stor förändring krävs	Viss förändring krävs	Ingen förändring krävs	Ej svar	SUMMA	N
Lokalanpassning	18.7	60.1	18.6	2.6	100	241
Assistenthjälp	15.0	53.4	29.0	2.6	100	241
Hjälpmedel	17.9	65.4	13.6	3.1	100	241
Läromedel	16.6	61.1	18.5	3.8	100	241
Ekonomiska resurser	52.4	40.2	5.1	2.2	100	241
Kompetens	31.2	63.2	3.3	2.2	100	241

Tabell 102. Fördelning i procent efter svar på fråga 27 (ställd endast till personal inom skolan): "Har resurserna för undervisning av elever med funktionshinder under de senaste 5 åren ökat, minskat eller är de oförändrade, i förhållande till hur resurserna för andra elever utvecklats under samma period".

	Ökat	Minskat	Är oförändrade	Vet ej	Ej svar	SUMMA	N
	17.8	23.4	41.3	13.9	3.7	100	241

Tabell 103. Fördelning i procent efter svar på fråga 28 (ställd endast till personal inom skolan): "Det finns olika uppfattningar om vilka effekterna blir när det finns elever med funktionshinder i en klass. I vilken utsträckning anser Du att detta medför..."

	I mycket hög utsträckning	I ganska hög utsträckning	I ganska liten utsträckning	Inte alls	Ej svar	SUMMA	N
...förbättrad undervisningsmetodik	5.4	47.8	35.6	6.8	4.4	100	241
...ökad pedagogisk kompetens hos lärare	10.0	55.9	24.8	6.3	3.0	100	241
...förbättrad självkänsla hos elever med funktionshinder	12.6	58.1	19.5	3.1	6.7	100	241
...bättre klimat i klassrummet	7.7	52.9	30.3	3.5	5.7	100	241
...ökad tolerans bland eleverna	25.4	63.4	7.9		3.3	100	241
...att elever med funktionshinder förbättrar sina skolprestationer	5.0	49.7	29.8	4.8	10.7	100	241
...att fördomar befästs och förstärks		1.5	32.4	62.7	3.4	100	241
...att skolresultaten hos elever som har lätt för att lära försämrats eftersom läraren måste avsätta mycket tid åt elever med funktionshinder	.6	4.0	45.0	47.6	2.7	100	241
...stor arbetsbelastning för lärare	13.2	51.6	29.4	2.6	3.3	100	241
...att det blir för många vuxna i klassrummet	.5	4.1	32.9	59.7	2.7	100	241

Tabell 104. Fördelning i procent efter svar på fråga 29 (ställd endast till personal inom skolan): "Anser Du att Du har de kunskaper och färdigheter som krävs för att kunna undervisa/leda skolgången för elever med funktionshinder".

	Nej	Till viss del	Ja	Ej svar	SUMMA	N
	20.7	55.5	21.1	2.7	100	241

Tabell 105. Fördelning i procent efter svar på fråga 29 (ställd endast till personal inom skolan): "Vad skulle Du behöva veta mer om". Frågan ställd endast till dem som svarat "Nej" eller "Till viss del" på frågan som redovisas i tabell 104

	Behöver ej veta mer	Behöver veta mer	SUMMA	N
Specifika funktionshinder	25.4	74.6	100	181
Det egna regelverket	77.9	22.1	100	181
Annan lagstiftning utanför skolområdet	57.6	42.4	100	181
Undervisningsmetodik	44.4	55.6	100	181
Var man kan få mer information	48.1	51.9	100	181

Tabell 106. Fördelning i procent över summerat index som mäter tillfredsställelse i arbetet. (Lågt värde indikerar låg tillfredsställelse och högt värde hög tillfredsställelse).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Indexvärde 0			.4	
Indexvärde 1	.4	2.8	.8	1.7
Indexvärde 2	6.1	5.3	2.9	2.1
Indexvärde 3	4.7	6.4	6.6	7.6
Indexvärde 4	25.5	23.1	17.6	21.6
Indexvärde 5	63.3	62.3	71.7	66.9
SUMMA	100	100	100	100
N	278	281	243	236

Tabell 107. Fördelning i procent över summerat index som mäter belastning i arbetet. (Lågt värde indikerar hög belastning och högt värde hög belastning).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Indexvärde 0	34.4	51.6	36.2	76.4
Indexvärde 1	31.9	20.2	28.8	18.1
Indexvärde 2	22.2	18.1	19.8	4.6
Indexvärde 3	9.3	8.0	11.9	.8
Indexvärde 4	2.2	2.1	3.3	
SUMMA	100	100	100	100
N	279	287	242	236

Tabell 108. Fördelning i procent över summerat index som mäter kompetens i arbetet. (Lågt värde indikerar låg kompetens och högt värde hög kompetens).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Indexvärde 0	.7	.3	.8	.4
Indexvärde 1	1.1	4.5	2.4	2.5
Indexvärde 2	12.1	20.0	13.9	21.1
Indexvärde 3	86.1	75.2	82.9	75.9
SUMMA	100	100	100	100
N	280	290	251	236

Tabell 109. Fördelning i procent över summerat index som mäter stöd i arbetet från närmaste chef. (Lågt värde indikerar bra stöd och högt värde dåligt stöd).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Indexvärde 0	27.9	37.1	51.0	54.9
Indexvärde 1	21.9	27.6	28.3	25.5
Indexvärde 2	27.9	21.3	9.2	13.2
Indexvärde 3	22.3	14.0	11.6	6.4
SUMMA	100	100	100	100
N	283	286	250	232

Tabell 110. Fördelning i procent över summerat index som mäter styrning i arbetet från närmaste chef. (Lågt värde indikerar bra styrning och högt värde dålig styrning).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Indexvärde 0	53.0	38.4	49.8	61.2
Indexvärde 1	26.3	26.0	20.6	19.4
Indexvärde 2	20.6	35.6	29.6	19.4
SUMMA	100	100	100	100
N	281	281	247	230

Tabell 111. Fördelning i procent efter hur ofta man kommer i kontakt med funktionshindrade personer i direkt möte eller per telefon eller via brev (variabeln är baserad på fråga 13).

	Försäkringskassan	Socialtjänsten	Vården	Skolan
Dagligen	80.0	66.4	75.9	22.3
Någon eller några gånger/vecka	15.1	24.7	20.6	31.0
Någon eller några gånger/månad	4.9	6.2	.8	14.5
Någon eller några gånger/år		1.4	.4	22.3
Mer sällan eller aldrig		.3	.8	9.1
Ej svar		1.0	1.6	.8
SUMMA	100	100	100	100
N	285	292	253	241



Stiftelsen Samhällsvetenskapliga forskningsinstitutet i Uppsala
Smedsgränd 2B 753 20 UPPSALA Telefon 018-126686 Telefax 018-695160 E-post hk@samu.se

Enkät till tjänstemän inom försäkringskassan och socialtjänsten, samt till viss personal inom skolan och hälso- och sjukvården

Inom ramen för den inom Socialdepartementet pågående *Utredningen om bemötande av personer med funktionshinder (S1997:04)* genomförs en enkätundersökning riktad till personal som i sin tjänsteutövning kommer i kontakt med personer med funktionshinder. Syftet är att få en förbättrad kunskap om olika förhållanden som kan vara av betydelse när det gäller att förbättra servicen till personer med funktionshinder.

Du har blivit utvald att medverka i enkätundersökningen som genomförs av Samhällsvetenskapliga forskningsinstitutet i Uppsala (SAMU) på uppdrag utredningen.

Varför har just Du blivit utvald?

Från försäkringskassan i samtliga län, och från socialtjänst, skola samt hälso- och sjukvård i tre län/landsting har inhämtats personalförteckningar från vilka gjorts slumpmässiga urval. Du är en av dem som härigenom kommit med i urvalet till undersökningen. För att undersökningens resultat skall bli användbara är det viktigt att alla som är utvalda svarar. Svaret från Dig kan inte ersättas med svaret från någon annan.

Vi ber Dig därför att besvara frågorna i bifogade enkätformulär. Skicka sedan in formuläret i det bifogade portofria svarskuvertet. Eftersom utredningstiden är kort ber vi Dig att svara så snart som möjligt.

Vad händer med svaren?

När Ditt svar kommer in till oss noteras att Du svarat. Sedan förstörs alla identitetsuppgifter för att ingen skall kunna veta vem som skickat in ett visst formulär. Svaren databehandlas och resultaten sammanställs i statistiska tabeller, där det är omöjligt att avgöra hur någon enskild person har svarat.

Om Du har några frågor

Om Du har några frågor om undersökningen, så kontakta gärna undertecknad per telefon eller e-post.

Med tack på förhand för din värdefulla medverkan!

Vänligen

Dimitris Michailakis, Fil. dr.
Projektledare, SAMU
Tel: 018-12 66 86
E-post: dimitris@samu.se

1. Vilken är Din nuvarande befattning?

Följande frågor besvaras genom att skriva ett kryss

i tillämpliga rutor!

2. Har Du en arbetsledande funktion?

1 Ja

2 Nej

3. Hur länge har Du arbetat i denna befattning?

1 Mindre än ett år

4 10 till 15 år

2 1 till 5 år

5 Mer än 15 år

3 5 till 10 år

4. Ange ålder och kön:

1 -29 år

1 Man

2 30-49 år

2 Kvinna

3 50- år

5. Vilken utbildning har Du? (Ange den högsta!)

1 Folkskola

4 Högskola

2 Grundskola/Realskola

5 Universitet

3 Gymnasium

Med funktionshindrade personer menas i detta sammanhang personer under 65 år med medfödda eller förvärvade fysiska eller psykiska funktionshinder på grund av sjukdom eller skada.

När det här och fortsättningsvis talas om personer med funktionshinder, och Dina relationer till personer med funktionshinder, avses alltså endast dessa personer under 65 år.

ARBETSFÖRHÅLLANDEN**6. I vilken utsträckning instämmer Du i följande påståenden?**

(Kryssa för i den ruta som bäst svarar mot Din uppfattning för vart och ett av påståendena nedan!)

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer till viss del	Instämmer inte alls
Jag känner väl till de verksamhetsmål som gäller i mitt arbete	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
I min organisation ges personalen det stöd de behöver för att de skall kunna nå uppsatta mål	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
I min organisation erbjuds personalen bra möjligheter till kompetensutveckling	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
I min organisation ges personalen stora möjligheter att påverka sitt eget arbete	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
I min organisation finns stort intresse för att ta tillvara personalens idéer och förslag	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

7. Har Dina arbetsuppgifter i Din nuvarande anställning förändrats under de senaste 5 åren (eller, om Du inte varit anställd så länge, under den tid Du varit anställd)?

1 Ja *Om ja*

2 Nej

→ Har det påverkat Ditt bemötande av personer med

1 Positivt

2 Negativt

3 Varken positivt eller negativt

8. Har Du fått utökade arbetsuppgifter under de senaste 5 åren (eller, om Du inte varit anställd så länge, under den tid Du varit anställd)?

- 1 Ja *Om ja* → Har det påverkat Ditt bemötande av personer med
- 2 Nej
- 1 Positivt
- 2 Negativt
- 3 Varken positivt eller negativt

9 Har det varit personalneddragningar på Din arbetsplats under de senaste 5 åren (eller, om Du inte varit anställd så länge, under den tid Du varit anställd)?

- 1 Ja *Om ja* → Har det påverkat Ditt bemötande av personer med
- 2 Nej
- 1 Positivt
- 2 Negativt
- 3 Varken positivt eller negativt

10. Ange i vilken utsträckning Du i Din arbetsituation upplever att...

(Kryssa för i den ruta som bäst svarar mot Din uppfattning för vart och ett av påståendena nedan!)

	I mycket hög utsträckning	I ganska hög utsträckning	I ganska liten utsträckning	Inte alls
...Du har tillräckliga kunskaper för att klara Ditt arbete	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Du har tillräcklig information för att klara Ditt arbete	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Du känner Dig nöjd med Din arbetsituation	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Du får ta eget ansvar i Ditt arbete	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Ditt arbete ställer för höga krav på uppmärksamhet och ansvar	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Du känner osäkerhet om huruvida Du utför Dina arbetsuppgifter rätt	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Du handlägger/åtgärdar för många frågor	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Du möter stora förväntningar och krav från andra	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Du får stimulans i Ditt arbete	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Ditt arbete är psykiskt påfrestande	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Dina relationer med arbetskamrater inte är bra	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...Du i det stora hela trivs med Ditt arbete	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

11. Besvara följande frågor om ledningen på Din arbetsplats, genom att kryssa för ja eller nej på varje rad. Anser Du att Din närmaste chef...

(Kryssa för i en Ja-ruta eller Nej-ruta på varje rad!)

	Ja	Nej
...ställer tydliga krav på sina medarbetare vad de skall göra	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
...finns tillgänglig när Du behöver stöd och råd	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
...driver det utvecklings- och förändringsarbete som är nödvändigt	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
...visar förståelse för Din arbetsituation	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>
...har tillräckliga kunskaper om arbetsområdet	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>

12. Ange i vilken grad du upplever stor press i arbetet på grund av...

(Kryssa för i den ruta som bäst svarar mot Din uppfattning för vart och ett av alternativen nedan!)

	I mycket hög grad	I ganska hög grad	I ganska liten grad	Inte alls
... ständigt återkommande förändringar i regelsystemen	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
... nya arbetsuppgifter som tillkommer	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
... avsaknad av kompetensutveckling	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...att reglerna är otydliga	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...otrygga anställningsförhållanden	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
... att vara tvungen att avslå klienters ansökan/inte kunna tillmötesgå önskemål från patienter/elever/föräldrar	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

OM FUNKTIONSHINDER OCH KONTAKTER MED FUNKTIONSHINDRADE PERSONER

13. Hur ofta kommer Du i Ditt arbete i kontakt (i direkt möte, per telefon, via brev) med personer med funktionshinder?

(Kryssa för i en ruta på varje rad!)

	Dagligen	Någon eller några gånger i veckan	Någon eller några gånger i månaden	Någon eller några gånger per år	Mer sällan eller aldrig
Direkt möte	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Per telefon	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>
Via brev	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>	5 <input type="checkbox"/>

14. I vilken utsträckning anser Du att personer med funktionshinder och deras anhöriga under senare år generellt sett blivit...

(Kryssa för i den ruta som bäst svarar mot Din uppfattning för vart och ett av alternativen nedan!)

	I mycket hög utsträckning	I ganska hög utsträckning	I ganska liten utsträckning	Inte alls
...bättre på att tala för sig	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...mer insatta	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...mer förstående	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...mer otåliga	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...mer krävande	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>

15. Tror Du att personer med funktionshinder ofta möter negativa attityder när de kommer i kontakt med hälso- och sjukvården, försäkringskassan, socialtjänsten, skolan?

	Ja	Nej	Vet ej
Hälso- och sjukvården	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Försäkringskassan	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Socialtjänsten	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Skolan	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

16. Anser Du att samhället satsar tillräckligt på personer med funktionshinder?

- 1 Ja
 2 Nej
 3 Vet ej

17. Det har framkommit att det finns personer med funktionshinder som är mindre nöjda med det bemötande de får hos myndigheter och andra offentliga organ. Vad tror Du att det beror på?

(Kryssa för hur vanligt Du tror att det är att de nedan nämnda orsakerna ligger bakom funktionshindrade personers missnöje med det bemötande de får!)

	Orsak i många fall	Orsak i vissa fall	Sällan eller aldrig orsak
Att lagar och annat regelverk är otydligt formulerade	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Att personalen inte har fått nödvändig kompetensutveckling	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Att det råder avsaknad av servicetänkande	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Att det föreligger brist på tid för varje enskild person med funktionshinder	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Att det finns en avsaknad av lika-rättighets-tänkande	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Att den missnöjde har orealistiska förväntningar	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Att det finns bristande ekonomiska resurser i den egna	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Brist på personal	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Personalens attityder	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Funktionshindrade personers eget uppträdande	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Språksvårigheter eller kulturella skillnader	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Andra orsaker, nämligen	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

18. Händer det att personer med funktionshinder klagar på Ditt bemötande?

1 Nej → **Om nej, gå vidare till fråga 19!**2

Ja, det händer ganska

3

Ja, men det händer

I vilken utsträckning gäller sådana klagomål sådant som Du själv inte kan bestämma över?

1

Flertalet av klagomålen

2

Vissa av klagomålen

3

Inga av klagomålen

Vad klagar man på?

1

Uteblivet stöd

1

Otillräckligt stöd

1

Bristande förståelse

1

Brist på information

1

Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov

1

Bristande kunskaper om andra kulturers värderingar

De tre närmast följande alternativen som gäller handläggning skall inte besvaras av skolpersonal

1

Att man blir föremål för upprepade granskningar

1

Otillfredsställande handläggning/åtgärdande

1

Långa handläggningstider/väntetider

1

Annat, nämligen

19. Händer det att anhöriga till personer med funktionshinder klagar på Ditt bemötande?

- 1 Nej —————→ **Om nej, gå vidare till fråga 20!**
 2 Ja, det händer ganska
 3 Ja, men det händer

I vilken utsträckning gäller sådana klagomål sådant som Du själv inte kan bestämma över?

- 1 Flertalet av klagomålen
 2 Vissa av klagomålen
 3 Inga av klagomålen

Vad klagar man på?

- 1 Uteblivet stöd
 1 Otillräckligt stöd
 1 Bristande förståelse

 1 Brist på information
 1 Att inte ha blivit bedömd med hänsyn till ens individuella behov
 1 Bristande kunskaper om andra kulturers värderingar

De tre närmast följande alternativen som gäller handläggning skall inte besvaras av skolpersonal

- 1 Att man blir föremål för upprepade granskningar
 1 Otillfredsställande handläggning/åtgärdande
 1 Långa handläggningstider/väntetider
 1 Annat, nämligen

20. Många människor påstås få en känsla av osäkerhet när de träffar personer med funktionshinder. Hur vanligt tror Du att det är att följande orsaker ligger bakom en sådan osäkerhets-känsla?

(Kryssa för hur vanligt Du tror att det är att de nedan nämnda orsakerna ligger bakom osäkerhets-känslan vid möte med funktionshindrade personer!)

	Orsak i många fall	Orsak i vissa fall	Sällan eller aldrig orsak
Rädsla för att visa medlidande	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Rädsla för att säga något fel och/eller inte veta vad man skall	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Rädsla för att ställa för personliga frågor	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Rädsla för att överbetona funktionshindret	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Man får en känsla av hjälplöshet och maktlöshet	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Man påminns om sin egen sårbarhet	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Man är ovan att ta kontakt med funktionshindrade personer	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

21. Hur ofta händer det att Du upplever att Du hamnar i moraliska dilemman i Ditt arbete i samband med beslut som gäller personer med funktionshinder?

- 1 Aldrig
 2 Ganska sällan
 3 Ganska ofta
 4 Ofta

22. Nedan följer ett antal påståenden som gäller personer med funktionshinder. Markera i vilken grad Du instämmer i dem genom att kryssa för i en ruta för varje påstående:

(Kryssa för i den ruta som bäst svarar mot Din uppfattning för vart och ett av påståendena nedan!)

	Instämmer helt	Instämmer till stor del	Instämmer till viss del	Instämmer inte alls
Personer med funktionshinder har lika rätt till utbildning, sociala förmåner, m.m. som andra.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
I vissa lägen lägen (t.ex vid ekonomisk kris, stor arbetslöshet, etc) är det befogat att nedprioritera stödet till personer med funktionshinder.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Stödet till personer med funktionshinder är i dag så pass omfattande att det inte är motiverat att göra ytterligare satsningar.	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
Negativt bemötande förstärker en funktionshindrad persons handikapp				

23. Personer med funktionshinder säger sig uppleva att deras ärenden "faller mellan stolarna" och att ingen känner ansvar för helheten. Vilken är Din syn på denna problematik?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

24. Finns det något som är särskilt svårt för Dig i Ditt arbete på det här området?

.....

.....

.....

.....

.....

25. Vilka övriga synpunkter på frågan om bemötande av personer med funktionshinder har Du?

.....

.....

.....

.....

.....

.....

Resterande frågor besvaras endast av personal inom skolan!

26. I vilken utsträckning anser Du att det krävs förändringar på följande områden inom den/de skolor där Du verkar, för att elever med funktionshinder skall få en likvärdig undervisning med andra elever?

	Stor förändring krävs	Viss förändring krävs	Ingen förändring krävs
Lokalanpassning	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Assistenthjälp	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Hjälpmedel	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Läromedel	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Ekonomiska resurser	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>
Kompetens	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>

27. Har resurserna för undervisning av elever med funktionshinder under de senaste 5 åren ökat, minskat eller är de oförändrade, i förhållande till hur resurserna för andra elever utvecklats under samma period?

1 Ökat 2 Minskat 3 Är oförändrade 4 Vet ej

28. Det finns olika uppfattningar om vilka effekterna blir när det finns elever med funktionshinder i en klass. I vilken utsträckning anser Du att detta medför...

(Kryssa för i den ruta som bäst svarar mot Din uppfattning för vart och ett av alternativen nedan!)

	I mycket hög ut- sträckning	I ganska hög ut- sträckning	I ganska liten ut- sträckning	Inte alls
...förbättrad undervisningsmetodik	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...ökad pedagogisk kompetens hos lärare	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...förbättrad självkänsla hos elever med funktionshinder	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...bättre klimat i klassrummet	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...ökad tolerans bland eleverna	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...att elever med funktionshinder förbättrar sina	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...att fördomar befästs och förstärks	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...att skolresultaten hos elever som har lätt för att lära försämras eftersom läraren måste avsätta	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
mycket tid åt elever med funktionshinder	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...stor arbetsbelastning för lärare	1 <input type="checkbox"/>	2 <input type="checkbox"/>	3 <input type="checkbox"/>	4 <input type="checkbox"/>
...att det blir för många vuxna i klassrummet				

29. Anser Du att Du har de kunskaper och färdigheter som krävs för att kunna undervisa/leda skolgången för elever med funktionshinder

1 Nej *Om Nej eller Till viss del* →
2 Till viss del
3 Ja

Vad skulle Du behöva veta mer om?

- 1 Specifika funktionshinder
- 1 Det egna regelverket
- 1 Annan lagstiftning utanför skolområdet
- 1 Undervisningsmetodik
- 1 Var man kan få mer information

