

This is an electronic reprint of the original article. This reprint may differ from the original in pagination and typographic detail.

Från passiv brukare till aktiv medborgare och medproducent av sociala välfärdstjänster.

Westin, Anna

Published in:
Nordisk administrativt tidsskrift

Publicerad: 01/01/2017

[Link to publication](#)

Please cite the original version:

Westin, A. (2017). Från passiv brukare till aktiv medborgare och medproducent av sociala välfärdstjänster. *Nordisk administrativt tidsskrift*, 94. årgang(nr. 1), 23–40. <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe2020100882697>

General rights

Copyright and moral rights for the publications made accessible in the public portal are retained by the authors and/or other copyright owners and it is a condition of accessing publications that users recognise and abide by the legal requirements associated with these rights.

Take down policy

If you believe that this document breaches copyright please contact us providing details, and we will remove access to the work immediately and investigate your claim.

Från passiv brukare till aktiv medborgare och medproducent av sociala välfärdstjänster

Av Anna M. Westin

Refereevurdert

De olika styrningsmodeller vilka kännetecknar staten, marknaden och den tredje sektorn som producent av välfärdstjänster uppvisar olika ansatser till demokrati vid utförande av sociala välfärdstjänster. Medborgarens roll som brukare blir därför olik och kräver att medborgaren som brukare tar sig an och kombinerar olika roller; som brukare, konsument och medproducent av välfärdstjänster. Tidigare presenterade teorier jämförs i denna artikel med resultaten av en förstudie i Sverige där brukarens inflytande jämförs mellan en kommun, ett assistansbolag och ett brukarkooperativ som är tre olika utförare av personlig assistans. Medborgaren som brukare av personlig assistans blir inom brukarkooperativet, den tredje sektorn, även arbetsledare för sina personliga assistenter och äger då som medproducent det högsta inflytandet och självbestämmandet i vardagen med personlig assistans. I förstudien är medborgaren som brukare i kommunen och som konsument i det privata assistansbolaget i en situation där de främst erhåller medinflytande över sin personliga assistans. Detta resultat är överraskande då tidigare forskning kring konsumerism pekat på möjligheter till medproduktion för medborgaren som konsument i relation till företag. Självbestämmande erhåller brukaren då denne har sista ordet vid beslut i en specifik situation. Ett medinflytande innebär att brukaren inte själv kan besluta utan är beroende av att få gehör och inflytande hos en arbetsledare för den personliga assistansen som har sista ordet och formellt beslutar i en specifik situation. Medproduktion innebär att brukaren har möjlighet att vara med och producera sin egen välfärdstjänst. För förstudien har tjugotvå semistrukturerade intervjuer genomförts i Sverige vilka metodiskt kombinerats med en avtalsanalys och litteraturöversikt för att analytiskt beskriva vilka centrala skillnader som finns mellan de olika utförande organisationerna vad avser brukarens inflytande över sin personliga assistans. I välfärdens praktik realiseras medborgarens sociala rättigheter. Medborgarens olika roller, som medborgare, konsument och brukare behöver tydliggöras inte minst i relation till välfärdens omvandling. I en tid av allt större mångfald av utförande organisationer inom produktionen av långvariga sociala välfärdstjänster och dess-

utom en ökad hybridisering av dessa organisationers former krävs forskning som granskar betydelsen av förändringarna för vår demokrati.

Artikeln syftar till att identifiera centrala skillnader och likheter mellan olika styrningsmodeller avseende brukarens möjlighet till självbestämmande inom organisationerna som utför personlig assistans; kommuner, assistansbolag och brukar-kooperativ och organiseringens betydelse för demokrati och medborgarskap.

Traditionellt har brukarinflytande i Sverige utövats inom en relation mellan den enskilde brukaren och garanten för välfärdstjänster i form av stat, landsting och kommun. Brukaren blir i detta förhållande medborgare hävdar Karlsson och Börjeson (2011: 91). Men detta kan enligt min uppfattning ifrågasättas då den representativa demokratin traditionellt låtit medborgare välja och ha inflytande på valdagen och därefter förväntat sig att brukaren ska vara en passiv mottagare av välfärdstjänster från stat, landsting och kommun. Politiska representanter förväntas representera det kollektiva bästa, snarare än att agera som representanter för specifika grupper. Eventuella gruppintressen, som olika brukarorganisationer ger uttryck för, kan därmed ses som ett särintresse i konflikt med allmänhetens intresse.

I en tid där välfärdsstaten är i Sverige är i omvandling och allt fler tjänster läggs ut på entreprenad väcks viktiga frågor om vad som händer med medborgarens roll som brukare i relation till olika utförare av välfärdstjänster och organiseringens betydelse för demokratin som helhet.

De olika styrningsmodellerna som präglar organisationer inom den offentliga sektorn, den privata sektorn och den tredje sektorn ger medborgaren som brukare olika roller, också utifrån olika demokratiideal.

Artikeln syftar till att identifiera centrala skillnader och likheter mellan olika styrningsmodeller avseende brukarens möjlighet till självbestämmande inom organisationer som utför välfärdstjänster och själva organiseringens betydelse för demokrati och medborgarskap.

Min forskning (Westin, 2014) där brukarens inflytande och möjlighet till självbestämmande jämförts inom olika former av personlig assistans bygger på en hypotes om att olika organisationsformer uppvisar olika institutionell logik som påverkar brukarens möjlighet till inflytande över sin personliga assistans.

Inom välfärdsproduktionen finns enligt Rønning (2012) en spänning mellan hjälp och kontroll då institutioner kan ses som en hjälp för brukare men också som ett sätt att kontrollera och skydda andra mot en besvärlig patientgrupp, (en dubbelhet som Foucault tidigare påpekat). Att förespråka en förändring av maktförhållanden för att öka brukares medverkan eller egenmakt kan i praktiken vara nog så paternalistiskt om experterna vet bäst vad brukarna behöver eller ansvarar för att myndigförklara brukarna. Brukarmedverkan kan med hjälp av professionella förmedlas i en patriarkalisk struktur genom nya samarbetsformer (Rønning, 2012: 45).

Det finns ett behov av en reflekterad tvetydighet hos professionella enligt Rønning (2012) där de erkänner sina dubbla roller, som professionell expert och samtidigt brukarnas advokater, och inte låter brukarna som ett led i individuell frigörelse flyga mot solen likt Ikaros med vingar som inte håller. Att fokusera en ökad egenmakt (empowerment) för brukare riskerar att ge offret skulden om de strukturella förhållandenas betydelse underskattas eller om man påtvingar brukarna medproduktion utan att brukarna själva önskar detta. I själva verket så måste arbetet med individuella

och strukturella förhållanden gå hand i hand. Professionella kan inte hålla i ratten hela tiden vid utförandet av välfärdstjänster utan kan nöja sig med att sitta i baksätet ibland för att ändra maktrelationer i brukarnas vardag. Att uppnå en ökad egenmakt för brukare av välfärdstjänster kräver ändringar i maktstrukturer och exploaterande relationer vilka uppstått till följd av ojämlikhet och förtryck (Rønning, 2012: 46-47).

Enligt Askheim (2005) så kan ett system där brukaren kan välja utförare av personlig assistans ses som en förutsättning för ökad brukarkontroll, ett mer självständigt liv som befriar personer med funktionshinder från deras beroende av yrkesverksamma och obetalda vårdare (Askheim, 2005: 247).

Min utgångspunkt är att en ökad egenmakt för brukaren kräver ökad valfrihet, men att detta också betyder en tydlig jämlikhetsproblematik, då alla personer inte har samma individuella förutsättningar att använda sig av en ökad valfrihet, eller nyttja en ökad egenmakt i vardagen. Alternativet, ett offentligt välfärdsmonopol, sätter dock makten i händerna på offentliga tjänstemän, experter som förväntas veta brukarnas bästa och avgöra deras behov och insatser.

Inom personlig assistans har det i Sverige växt fram en marknad där assistansbolag, kommuner och brukarkooperativ konkurrerar om att erhålla brukarnas val av assistansanordnare. Dessutom förekommer att brukaren kan välja att själv organisera sin personliga assistans.

Brukaren som medborgare kan därmed förväntas få olika roller i relation till olika utförare av välfärdstjänster. Det sociala medborgarskapet som vi som medborgare möter i välfärdens praktik, kan därmed ses bli allt mer splittrat.

Socialt medborgarskap innefattar enligt Gynnerstedt (2001: 341) sociala rättigheter som rätten till ekonomisk välfärd, säkerhet, att kunna delta i det sociala livet samt att leva i enlighet med rådande standard.

Richard (2000:18) hävdar att i Sverige är sociala rättigheter högt prioriterade då den socialdemokratiska välfärdsstaten ska leverera service utifrån principen om allas lika värde.

I ett nordiskt perspektiv kan vi dock peka på viktiga organisatoriska skillnader inom den socialdemokratiska välfärdsstaten. I Danmark har de enligt Lindblom (1995) starka traditioner av att använda sig av brukarorgan i skola och daghem. Självförvaltning har varit centralt och synen på brukarinflytande för medborgare har inneburit att man i högre grad valt att överföra också beslutsmakt till medborgare. I Sverige har däremot makten institutionellt varit mer centraliserad än i Danmark. En möjlig utveckling i Sverige är krav på större medborgerlig autonomi och delaktighet i demokratiska processer.

I Sverige har man från politiskt håll stöttat utvecklingen av nya former för brukarinflytande i produktionen av välfärdstjänster. I Prop. 1999/2000:79 sätter regeringen målen för funktionshinderpolitiken och föreslår att det politiska arbetet ska inriktas på att identifiera och undanröja hinder för full delaktighet i samhället för människor med funktionshinder. Personer med funktionshinder ses som medborgare med lika rättigheter och skyldigheter som andra medborgare att delta fullt ut i samhället. För att ta bort hinder förutsätts politiken förändras utifrån ett medborgarperspektiv (Prop. 1999/2000:79: 23).

I policydokumentet förutsätts den enskilde med funktionshinder att ha ett avgörande inflytande över de välfärdstjänster personen erhåller. Hur vi väljer att se på brukarinflytande är beroende av våra övergripande föreställningar om politikens villkor och hur vi väljer att organisera det demokratiska systemet (Karlsson och Börjeson, 2011: 81).

Helds autonomiprincip (1997: 368-370) där individerna ska vara fria och jämlika så de kan bestämma sina egna livsvillkor kan ses som väl förenlig med målen för politiken i stort för personer med funktionsnedsättning från ett svenskt och ett nordiskt perspektiv. Men det kan visa sig svårt att omsätta dessa principer i praktiken.

Den traditionella förvaltningen av välfärdstjänster, har från min ståndpunkt, brustit och lett till stora skillnader i livsvillkor för personer med funktionsnedsättningar över landet. Det kollektiva tänkandet som präglat både förvaltning och utförande av sociala välfärdstjänster har misslyckats ta tillräcklig hänsyn till brukaren som individ. Personer med funktionsnedsättning har genom historien förvägrats rätten att vara fullvärdiga medborgare med rätt att styra sina egna liv.

Stöd för dessa tankegångar finns i Handikapputredningen slutbetänkande från 1989 vars resultat visade på omfattande brister i stödet till personer med grava funktionsnedsättningar.

Dessa brister berodde enligt utredningen på ett starkt förmyndartänkande och en bristande samordning av insatser och information. Socialtjänstlagens betoning på helhetssyn fungerade inte då stödet till funktionshindrade i praktiken var mycket olika utformat i landets kommuner. Det var mot denna bakgrund som den då nya rättighetslagstiftningen LSS introducerades (Gynnerstedt, 2004: 13 och Giertz, 2008: 31).

Brusén och Hydén (2004) hävdar att vi fått ett förändrat synsätt där vi i allmänhet gått från att se på staten som god och trygg med goda intentioner till att ifrågasätta om välfärdsstaten lever upp till de fagra målen. Ekonomiska nedskärningar har gjort sprickorna synliga i välfärdsstaten. Brukare och anhöriga har i allt större utsträckning kunnat göra sina röster hörda över tidigare dominans av tjänstemän och professionella (Brusén och Hydén, 2004: 11-13).

Rättighetsperspektivet har i dagens Sverige kommit i skymundan då man politiskt diskuterar personlig assistans från ett perspektiv där man främst tar upp behovet av att dra ned på kostnader och förhindra fusk. Protesterna torde öka i takt med att Försäkringskassans beslut skiljer sig allt mer från lagens intentioner.

Westerberg (2016) visar att allt fler medborgare förlorar sin personliga assistans då myndigheten bedömer basala behov på ett mycket mer restriktivt sätt än för tio år sedan. Författaren pekar på en utveckling där företrädare för aktiebolag och kooperativ är mycket oroade över att förutsättningarna för verksamheten i grunden håller på att förändras. De alternativa utförande organisationerna kan uppleva att det förs en medveten »sväldödspolitik« mot alternativa utförare från främst regeringen och Försäkringskassan, vilket ytterst drabbar personer med grava funktionsnedsättningar. Då resultatet av den förda politiken inte har redovisats och framförts öppet vid politiska diskussioner handlar det i praktiken om ett slags smygavveckling av den personliga assistansen som reform (Westerberg, 2016: 28-29 och 67-68).

De senaste siffrorna från Försäkringskassan visar att det blivit allt svårare att få assistansersättning, 79,9 % av de som sökte assistansersättning fick avslag under 2016, vilket kan jämföras med 2006 då 32,6% av de som sökte assistansersättning fick avslag. Det mycket stora antalet avslag 2016 kan bero på effekter av domar från Högsta Förvaltningsdomstolen, sedan egenvård inte längre räknas som grundläggande behov (Assistanskoll, 2017).

När välfärdsstatens omvandling kombineras med krav på ekonomiska nedskärningar blir det viktigare att klargöra i vilken relation medborgaren (med både rättigheter och skyldigheter) och brukaren står till varandra. I annat fall kan socialt utsatta grupper riskera fara mycket illa.

Karlsson och Börjeson (2011) hävdar att det demokratiska problemet i sammanhanget blir att väga ett allmänt intresse mot särskilda brukargrupperns intressen. I praktiken är medborgarrollen och brukarrollen överlappande och tanken om det sociala medborgarskapet aktualiserar frågor kring brukarens faktiska situation (Karlsson och Börjeson, 2011:100).

Barbalet (2007) hävdar att medborgerliga sociala rättigheter praktiseras utifrån de villkor som de organisationer som utför välfärdstjänsterna ger brukarna. Bemötandeutredningen från 1999 konstaterar att livsvillkoren för personer med funktionshinder i grunden är en fråga om medborgarskap (Gynnerstedt, 2004: 10-17).

Att som funktionshindrad kunna agera som subjekt i sitt liv ger ett fullvärdigt medborgarskap, det förutsätter delaktighet i samhället så att man kan planera vardagen utifrån sin egen vilja, och bestämma mål i livet oavsett funktionsförmåga (Giertz, 2012: 29).

Mer fokus på brukarens egenmakt (empowerment) bör också kopplas samman med statens nya roll (vid sidan av traditionella uppgifter) att möjliggöra, främja samhälleliga interaktioner mellan olika aktörer från den privata och tredje sektorn och agera som en samarbetspartner för att främja nya styrelsestrukturer, kommunikation och delat ansvarstagande (Kooiman, 2012: 3). Statens nya roll kan enligt Bonfils och Askheim (2014) innefatta att utveckla mer integrerade och lyhörda former av offentlig styrning. Nya typer av relationer mellan vårdtagare, brukare och utförare där brukarnas erfarenheter tas som utgångspunkt förväntas utveckla tjänsternas kvalitet. Brukarna ses genom medproduktion som allt mer jämställda parter i ett lagarbete för att lösa olika problem i utförandet av sociala välfärdstjänster (Bonfils och Askheim, 2014: 63).

Relationerna mellan staten, marknaden och den tredje sektorn blir intressanta i en tid då allt fler välfärdstjänster organiseras av andra än den offentliga förvaltningen.

Inledningsvis har jag beskrivit den historiska bakgrunden där synen på brukaren gått från att vara en passiv brukare, en patient, till att bli mer av en fullvärdig medborgare och försökt problematisera detta. Den följande texten avser att teoretiskt identifiera centrala skillnader och likheter inom olika styrningsmodeller eftersom de ger olika organisatoriska villkor för brukaren att kräva inflytande. En figur redovisas för att analysera medborgarens roll som brukare inom olika styrningsmodeller. De olika styrningsmodellerna presenteras kort.

Efter detta kommer den empiriska undersökningens resultat att redovisas, Westin (2014), där inflytande/självbestämmande för brukaren inom olika organisationsformer av personlig assistans undersökts. Inflytande för brukaren inom en kommun, ett assistansbolag och ett brukarkooperativ har jämförts. Artikeln avslutas genom att diskutera vad den empiriska studien bidrar med för nytt i förhållande till det vi redan vet inom området.

1. Medborgarens olika roller i relation till utförare av välfärdstjänster

Det finns olika styrningsmodeller vilket kännetecknar staten, marknaden och den tredje sektorn som producent av välfärdstjänster. Evers (2011: 43 och 49) hävdar att de olika styrningsmodellerna uppvisar olika ansatser till demokrati vid utförande av sociala välfärdstjänster. Medborgarens roll förväntas bli varierande när organisationer från olika samhällssektorer producerar välfärdstjänster vilket kräver att medborgaren som brukare tar sig an och kombinerar olika roller som medborgare, konsument och medproducent av välfärdstjänster.

Enjolras (2009: 281) tar upp olik institutionell logik inom samhällssektorer och beskriver medborgaren som brukare hos en kommun, konsument hos ett bolag och medborgare inom den tredje sektorn. Denna slutsats är dock omtvistad inom forskningen då andra velat placera medborgaren även inom den offentliga sektorn.

Alford (2002) hävdar exempelvis att den offentliga förvaltningen genom verksamheten förmedlar ett värde som konsumeras både av medborgaren, som får ett offentligt värde, och av brukarna, vilka mottar ett privat värde. Medborgare uttrycker preferenser i den demokratiska politiska processen. I den privata sektorn lämnas både utformandet och själva konsumtionen av den producerade tjänsten till klienten (Alford, 2002: 338).

Vamstad (2007) hävdar att den privata sektorn eftersträvar en klientdriven vinstmaximering medan den tredje sektorn och den offentliga sektorn båda drivs av ett sökande efter information och samarbete (Vamstad, 2007: 27-28).

Vamstads teoretiska ansats finner undertecknad vara alltför ensidig då sociala företag enligt Levander (2011:2) blandar principer från marknaden, den tredje sektorn och den offentliga sfären varför de kan utmana våra föreställningar om institutionell logik. Sociala företag torde därmed kunna drivas utifrån sociala mål med verksamheten.

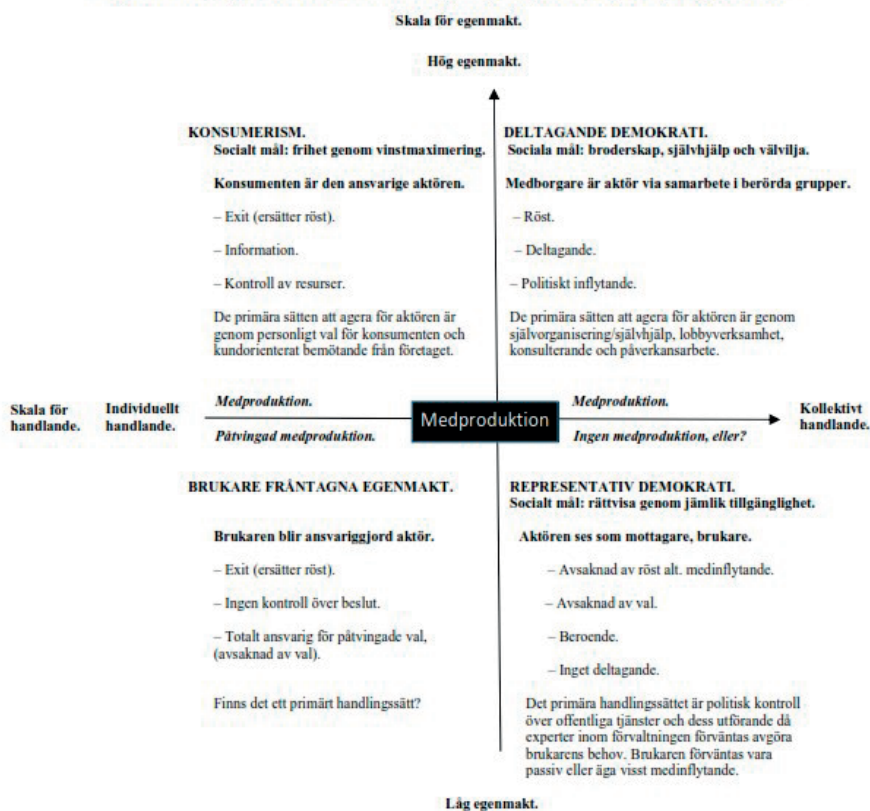
Evers (1995: 178-179) hävdar att välfärdspluralism, (vilket jag tolkat som en situation med många utförare av samma sorts välfärdstjänster) kräver en syn på brukarens egenmakt som försöker komplettera kontraktskulturer och balansera pluralism med individuella rättigheter.

Det finns ett behov av att organisatoriskt utveckla en demokratisk överstruktur enligt Geurtz och Van de wijdeven (2010) som kan komplettera traditionella politiska kanaler inom den representativa demokratin.

Styrningsstrukturer (governance) används på två integrerade sätt för att analysera brukarinflytande i min forskning; dels genom att avse styrningsstrukturer inom organisationer; dels genom att avse de styrningsstrukturer som finns i relationer mellan staten, en kommuns förvaltning och olika organisationer vilka utför välfärdstjänster.

Den analysmodell som redovisas i figuren nedan är ett teoretiskt verktyg för att analysera och identifiera centrala skillnader och likheter mellan olika styrningsmodeller med fokus på brukarens möjlighet till självbestämmande och inflytande över sina välfärdstjänster.

Figur 1: Medborgarens roll som aktör inom fyra styrningsmodeller för välfärdsproduktion.



Figuren ovan är vidareutvecklad från arbeten av Fotaki (2011:945 och 947), Evers (2011:46), Bifulco (2013: 182-183), Pestoff (2014: 386 och 1998:10), Clarke (2006: 437-438) samt Westin (2014: 167-168).

Namnen på de olika styrningsmodellerna utgår visserligen från Evers (2011:46) men det finns en stor skillnad. I Evers arbete är den fjärde styrningsmodellen medproduktion som en styrningsmodell för sig, utgående från det sociala arbetets praktik. Jag har istället utgått från Fotaki (2011:947) som tar upp att medborgaren som brukare kan bli ansvariggjord och påtvingad medproduktion som styrningsmodell. Medproduktion är något som utifrån Evers och Fotakis nämnda arbeten förväntas kunna ske i alla de styrningsmodeller som analysmodellen ovan tar upp. Därför har medproduktion placerats i mitten på figuren.

Den vertikala y-axeln i figuren beskriver omfattningen av egenmakt för brukaren, där hög närvaro av medproduktion kan förväntas uppstå i styrningsmodeller som deltagande demokrati och konsumerism. Omfattning av egenmakt för brukaren förväntas vara låg i styrningsmodeller som präglar representativ demokrati och den traditionella förvaltningen i kommunerna samt i den styrningsmodell där man gör brukaren ansvarig med tvång för medproduktion.

Den horisontella y-axeln i modellen avser om styrningsmodellen primärt bygger på individuella eller kollektiva handlingar. Individens handlingskraft (agency) utifrån

Bifulco (2013: 182-183) och Pestoff (2014: 386) förväntas ges till uttryck genom individuella och kollektiva handlingar.

I deltagande demokrati så förväntas man ha hög egenmakt genom främst kollektiva handlingar som medborgare utgående från frivilliga medlemskap i föreningar. Medborgaren som brukare förväntas också ha en hög egenmakt inom konsumerism men då främst genom individuella handlingar som konsument. Inom den representativa demokratin förväntas medborgaren som brukare vara passiv, utan stark röst, då man enligt Evers (2011:46) premierar en stark politisk kontroll över offentliga välfärdstjänster. Min utgångspunkt inför analysen är att även om traditionell offentlig förvaltning inte premierar en stark röst för medborgaren så kan tjänsternas utförande förväntas ge möjlighet till medinflytande (Westin, 2014: 167-168). Det finns forskning av Vedung och Dahlberg (2013: 11-15) kring brukarutvärdering vid uppföljning av offentlig verksamhet och de ser en vikt att brukarna är med och bestämmer utformningen av tjänsterna som berör dem. Men författarna påpekar samtidigt att i en representativ demokrati så utgår makten från folket och att valda politiska representanter ska styra riktlinjerna för verksamheten. Kvaliteten i offentlig tjänsteproduktion kan därmed inte bara utvärderas av brukare utan andra intressenter, experter och administratörer förväntas vara med vid utvärdering av tjänsterna.

Skalorna i analysmodellen ovan har jag till stor del hämtat från Fotaki (2011:945 och 947) men det finns en avgörande skillnad. Fotaki (2011: 949) tillskriver den modell, där brukaren blir ansvarsgjord och påtvingad medproduktion, primärt till marknaden genom individuella handlingar. Min invändning är att påtvingad medproduktion för medborgaren som brukare genom individuella handlingar knappast endast kan avse ett tvång utgående från marknadsmekanismer.

De olika styrningsmodellerna för välfärdsproduktion ger uttryck för olika sociala mål, olika värdegrund för verksamheten varför jag valt att ta med detta i analysmodellen ovan. Jag har här utgått från forskning av Pestoff (1998b:10) som visar att respektive sektor styrs av olika huvudvärde och anknutna värden. Ett socialt mål för konsumerism kan ses som frihet genom vinstmaximering för konsumenten. I deltagande demokrati är sociala mål för brukaren att nå en känsla av broderskap, självhjälp inom gruppen och välvilja. Ett viktigt socialt mål inom representativ demokrati är att uppnå rättvisa genom jämlikt tillhandahållande. Jag finner inget socialt mål med att påtvinga medborgaren medproduktion genom individuella handlingar.

Evers (2011:46) visar att det är olika primära handlingssätt som förväntas av medborgare som brukare inom de olika styrningsmodellerna. Inom representativ demokrati förväntas politiker ha full kontroll över de välfärdstjänster som produceras och förvaltningen bedömer brukarens behov varför brukarens röst kan ses primärt handla om ett medinflytande. Inom deltagande demokrati förväntas medborgaren som brukare agera genom självhjälpgrupper, lobbyverksamhet, rådgivande verksamhet och politiskt påverkansarbete inom föreningar. Inom konsumerism förväntas medborgaren som brukare vara en konsument som primärt gör kundval och påverkar genom en mer kundorienterad verksamhet. Jag har inte funnit något primärt arbetssätt för en påtvingad medproduktion inom litteraturen.

Styrningsmodellerna i analysmodellen är självfallet idealtyper. Organisatoriska hybrider kan bildas (se Evers, 2005: 738) vilket påverkar välfärdens organisering. Jag kommer nu redovisa mina empiriska resultat av förstudien (Westin, 2014) och i slutet av artikeln sätta dessa resultat i relation till den teoretiska analysmodellen som redovisats ovan.

2. Fallstudiens resultat

Westin (2014: 118-158) är en klassisk komparativ studie för att beskriva brukarens inflytande inom olika organisationsformer för personlig assistans i Sverige. En kommun, ett brukarkooperativ och ett assistansbolag har jämförts med varandra avseende det inflytande som respektive organisationsform ger brukaren.

Inflytande för brukaren över sin personliga assistans ses som en kombination av dels självbestämmande för brukaren i sitt val av assistansanordnare; dels inflytande som arbetsledare/brukare i vardagen genom att detaljstyra sin personliga assistans efter egna behov. Definitionen gör skillnad på inflytande och självbestämmande där självbestämmande är en högre grad av inflytande där brukaren förutsätts ha sista ordet över hur insatsen ges i en specifik situation.

Inflytande/självbestämmande för brukaren är här beroende variabel, utifrån ett deltagande demokratiperspektiv och uppstår som en effekt av påverkan från de oberoende variablerna som är de organisationsformer; en kommun, ett brukarkooperativ och ett privat bolag vilka omger brukaren.

Syftet med fallstudien har varit att undersöka inom vilka organisationer medborgaren som brukare av välfärdstjänsten personlig assistans fått bli medproducent av tjänsten eller ägt högre grad av självbestämmande.

3. Metod

Förstudien (Westin, 2014) har byggts upp genom en omfattande litteratursökning, men jag har kontinuerligt kommit att komplettera teoriavsnittet under arbetets gång. Praktik har genomförts för mina dåvarande studier hos de tre assistansanordnarna.

Dokumentanalys har genomförts av avtalsmallar från respektive assistansanordnare då avtal formellt reglerar brukarens inflytande över assistansen. Avtalsanalysen har gjorts parallellt med genomförandet av tjugotvå semistandardiserade intervjuer under maj-juli 2006. Intervjuerna har skett utifrån en frågemanual för respektive intressentgrupp med öppning för följdfrågor för att ge en djupare förståelse av fenomenet.

Urvalet är begränsat till organisationer inom en kommun och vid tiden för studien är brukarkooperativet den minsta assistansanordnaren medan assistansbolaget är större och störst är kommunen.

Vid studien har jag intervjuat två brukare vardera inom varje organisation som, med frivilligt samtycke, ställt upp på intervju under våren 2006. Kriterier jag då försökt fastställa är att det ska vara en man och en kvinna, i åldern 30-45 år, med ett omfattande behov av personlig assistans. Det har ej gått för assistansanordnare att tillgodose ålderskriteriet varför två brukare varit äldre. Två administrativa arbetsledare vid varje organisation liksom två personliga assistenter från varje organisation har intervjuats. Jag har också intervjuat två handläggare vid Försäkringskassan och två handläggare av LSS-frågor vid den utsedda kommunen.

Urvalet i förstudien; två brukare, två personliga assistenter och två administrativa arbetsledare från varje utförande organisation, kan ses premiera att konstruera teori och hypoteser framför att försöka ge en stark grund för generalisering. Redan vid studiens genomförande var det tänkt att denna skulle följas av en större studie.

Intervjuerna för förstudien har varat omkring en och en halv timme till två timmar med något undantag. Alla intervjuade har hållits anonyma och fått tillfälle att godkänna min transkribering av deras intervju i efterhand för att undvika missförstånd. Jag har sedan jämfört de intervjuades svar från de olika intressentgrupperna med varandra, samt gentemot avtalsanalysen som blir som ett »blue print« för att nå en ökad validitet för mina slutsatser.

Vid utformandet av dessa frågeformulär, som jag anpassat till respektive målgrupp har jag främst använt mig av frågor från mina erfarenheter från min praktikperiod hos tre assistansanordnare; frågor som SOU 2005:100 ställt till assistansberättigade i en enkät; ett utkast till enkät av Independent Living Institute jag erhållit av Ratzka (2006) samt i liten grad en opublicerad enkät av professor Sonnander (1990) vid Uppsala universitet.

Alla intervjuade har fått besvara frågor som berör brukarnas inflytande vid val av assistansanordnare, brukarnas inflytande i vardagen och vilka sociala mål de ser att respektive organisation har. Det finns dock två undantag. Jag har inte frågat brukarna om vilka sociala mål de ser hos respektive organisation, men frågor kring aktivt val av assistansanordnare samt vilket inflytande de har i vardagen torde ge uttryck för förväntade sociala mål inom organisationerna. Jag har heller inte ställt frågan om inflytande i valet av assistansanordnare till de personliga assistenterna då jag förväntat mig att de kommit in i processen först senare.

Vid förstudien har jag valt tre organisationer som analysenheter och också valt att göra dem anonyma för att skydda vad som sagts i förtroende och framförallt integriteten för de personer jag intervjuat för studien.

Brukarkooperativet är en ekonomisk förening där de funktionshindrade är arbetsledare för sina personliga assistenter. Detta arbete sker på ideell basis från den funktionshindrade. Tankarna bakom brukarkooperativet stämmer väl överens med en tredje sektorns organisation. Brukarkooperativet söker inte ekonomisk vinst utan söker uppnå sociala mål som självhjälp och är demokratiskt styrt av medlemmarna. Brukarkooperativet har brukare på många orter.

Kommunen är en sedvanlig demokratiskt politiskt styrd kommunal förvaltning. Kommunen har ett basansvar för att de assistansberättigade får sin personliga assistans. Detta basansvar har ingen av de andra organisationsformerna för anordnande av personlig assistans. Inom kommunen finns flera orter.

Assistansbolaget är vid studiens genomförande ett dotterbolag till ett större aktiebolag. Assistansbolaget har ett vinstkrav och styrs enligt sedvanlig bolagsordning. Assistansbolaget har brukare på många orter.

Forskningsområdet jag skriver om är tämligen utforskat vilket har medfört att jag skapat ett material som beskrivit hela organisationerna, vilket givit mig en god förståelse och kunskap men samtidigt inneburit ett stort avgränsade arbete.

Jag har utarbetat en avgränsande modell för att tematiskt kunna analysera det material jag samlat in vid intervjuerna. Övergripande har jag satt stor vikt vid hur de olika intressenterna ser på sin roll för brukarens inflytande i process ett och två där process ett berör brukarens möjlighet till val av assistansanordnare och process två berör brukarens inflytande och självbestämmande i vardagen med personliga assistans. Jag har också övergripande försökt se om intervjupersonerna ger uttryck för sociala mål för verksamheten.

I process ett, som berör brukarens val av assistansanordnare, har jag funnit det av stor vikt att försöka utröna om någon annan påverkat deras val av assistansanordnare; vilket bemötande de upplevt att de fått av LASS/LSS-handläggare; samt vilken in-

formation de har haft att tillgå inför sitt val av assistansanordnare. Dessa frågor är viktiga för att se om något kan ha begränsat brukarna i deras förväntat fria val av assistansanordnare.

När det gäller process två, som avser brukarens inflytande i vardagen, har jag funnit det av största vikt att veta vem som är arbetsledare över assistenterna. Detta då arbetsledaren formellt har sista ordet över vad assistenterna ska göra. Jag har undersökt om brukaren har inflytande över vad assistenterna ska göra för arbetsuppgifter och när de ska arbeta, utbildning för brukare och assistenter samt kvalitetsuppföljning. En fråga som torde avslöja vilken makt brukaren har i relation till sina personliga assistenter är om brukaren kan byta ut en assistent som inte sköter sig. Andra frågor som också kan påverka brukarens personliga assistans berör inflytande över ekonomi och då också assistansomkostnader. Det sista är av vikt för att brukaren ska kunna ta med sig sin assistent om brukaren ska äta lunch på stan eller åka på en resa. För litet ekonomiskt utrymme när det gäller assistansomkostnader kan tänkas begränsa brukarens möjligheter till val i vardagen.

4. Empiriska resultat

Avtalsanalysen som utgått från den avgränsande analysmodellen ovan gav i kort sammandrag vid handen att kommunen inte ger uttryck för sociala mål i avtalet annat än att de ska utföra assistans enligt utredning och beslut tagna av kommunens LSS-handläggare alternativt enligt Försäkringskassans utredning och beslut. Assistansbolaget ger inte uttryck för sociala mål i avtalet annat än att de enligt första paragrafen ska tillhandahålla assistans i samförstånd med brukaren för det antal assistanstimmar det fattats beslut om av ansvarig Försäkringskassa eller av ansvarig handläggare vid kommunen. Det framkommer också i avtalet att assistansbolaget har som målsättning att med brukaren i centrum bilda en personalgrupp av engagerade assistenter. Brukarkooperativet ger tydligt uttryck för en rad sociala mål på förstasidan av sitt avtal. I brukarkooperativets avtal framkommer att de organiserar sig som en ideell förening och de vill uppnå ett »självbestämt liv, full delaktighet i samhället och jämlikhet«.

Enligt kommunens avtal har brukaren genom samråd inflytande över rekryteringen av assistenter. Beslut om vilka som ska rekryteras sker i samråd med brukare eller företrädare exempelvis gode man/förvaltare. Här är intressant att notera att saklig grund ska finnas för att den assistansberättigade ska kunna neka anställning av kommunen anvisad assistent men också att det motsatta förhållandet råder dvs. att kommunen måste ha saklig grund för att neka en av brukaren/företrädaren rekommenderad assistent.

Enligt assistansbolagets avtal med brukare så ombesörjer assistansbolaget rekryteringen, vilket borde tolkas som att dessa beslut sker i samförstånd med brukaren även om assistansbolaget har sista ordet.

I brukarkooperativets avtal framkommer att en av brukarens skyldigheter som arbetsledare är att ansvara för rekryteringsprocessen inför anställning av personliga assistenter. Brukaren har därigenom hos brukarkooperativet skyldighet att stå för rekryteringsprocessen men också möjlighet att välja sina assistenter. Brukarkooperativet ska dock bekräfta avtalet.

Både kommunens och assistansbolagets avtal innebär i praktiken att brukaren avsäger sig mycket inflytande över sin personliga assistans till förmån för att få den utförd av kommunen eller assistansbolaget. Brukarkooperativet skiljer sig från kom-

munen och assistansbolaget på så sätt att brukaren blir arbetsledare med maximal makt över sin närmiljö, och därmed över sin assistans. Detta sker genom tydlig ansvarsfördelning mellan brukarkooperativet och brukaren.

Förstudiens resultat från intervjuerna stämmer i stort med avtalsanalysens resultat men det finns några resultat som specifikt bör diskuteras.

Studiens resultat visar att de intervjuade brukarna alla upplevt att de gjort självständiga val av assistansanordnare. Samtidigt beskriver LSS-handläggare på kommunen att så inte är fallet i alla ärenden då handläggarna är mer osäkra på hur de bör agera och en handläggare också förordat kommunen som utförare. LASS-handläggare ger en mer opartisk allmän information vid Försäkringskassan men det saknas vid studiens genomförande en hemsida som ger en beskrivning av olika aktörer från en opartisk aktör. Detta finner jag problematiskt då välgrundade beslut kräver god tillgång på information om olika valalternativ. Idag finns Assistansskolls hemsida.

I resultaten framkommer också att de brukare jag intervjuat vid kommunen uppfattat bemötandet de fått av LASS-handläggarna som mycket positivt inför beslut om personlig assistans. Men de brukare som träffat LASS-handläggare vid assistansbolaget och brukarkooperativet har å andra sidan uppfattat bemötande som negativt med alltför detaljerade och integritetskränkande frågor. De intervjuade brukarna har ifrågasatt den ansökningsprocess vid Försäkringskassan där de ska svara på alltför privata frågor.

Ett annat område där intervjuernas resultat skiljer sig något från avtalsanalysen är att alla de intervjuade assistansanordnarna beskriver olika sociala mål för verksamheten. Administrativa arbetsledare vid kommunen beskriver sociala mål för verksamheten med ord och fraser som: »tillgänglighet«, »delaktighet«, »kommunmedborgare ska behandlas lika«, »medbestämmande«, »tryggt« och »få växa i sitt liv«. Här är ett socialt mål frihet för brukaren och då att brukaren ska vara med och bestämma, ej självbestämmande samt att det finns ett rättviseperspektiv i att alla ska behandlas lika, ha tillgänglighet, trygghet och att få växa i sitt liv.

I svar från de intervjuade assistansanordnare vid assistansbolagets lyfts ord och fraser som: »trygghet«, »närhet«, »brukaren är med och bestämmer«, »där vi tillsammans«, »tillgänglighet« och »livskvalitet«. Här är ett socialt mål ett medbestämmande för brukaren. Trygghet, närhet, tillgänglighet kan sammanfattas som sociala mål för att nå rättvisa. En av assistansanordnarna vid assistansbolaget sade följande: »Tryggheten innebär att vi till exempel vid anställning av assistenter alltid gör det tillsammans med brukaren, där vi tillsammans går igenom ansökningshandlingar, intervjuer. Brukaren är med och bestämmer hur han/hon vill ha sin assistans, vilket innebär att det aldrig kommer en främmande person innanför brukarens dörrar...« Vid följdfråga framkommer att »trygghet, närhet och livskvalitet« är verksamhetens mål för assistansbolaget.

De intervjuade assistansanordnarnas svar vid brukarkooperativets visar ett annat språkbruk och fraser som: »sköter du allt själv«, »du styr ditt eget liv«, »självhjälp«, »växa i det egna jaget« och »kontroll över sitt eget liv«. En av assistansanordnarna svarande: »Det är hjälp till självhjälp. Att växa i det egna jaget... Det är det yttersta målet att man ska få så stor kontroll över sitt eget liv, men det gör att man måste vara väldigt aktiv och delta i det.«

Brukarkooperativet skiljer sig här kraftigt då de intervjuade samordnarna som mål lyfter fram frihet främst i form av självbestämmande och självhjälp. Men det finns också ett socialt mål i att medlemmarna i kooperativet ska visa broderskap/solidaritet

med varandra och på så sätt försöka bli starka också som grupp. Assistansanordnarna har här en rådgivande och stödjande roll och inte en roll av verkställare, som kommunen och assistansbolaget. Organisationsformen i sig blir på detta sätt ett verktyg för att förverkliga ett socialt mål om självbestämmande och broderskap.

Det är tydligt från kommunens och assistansbolagets svar att de har ett perspektiv där brukaren lämnat över assistansen till dem till stor del, och att de ger brukaren möjlighet att vara med och bestämma över en verksamhet där de har huvudansvaret. Den funktionshindrade är en brukare av deras assistans. I brukarkooperativet visar de sociala målen att perspektivet är ett annat, där är brukaren den som ska styra över sitt eget liv och följaktligen även över assistansen.

De sammantagna slutsatser jag drar av studiens resultat är att brukaren som arbetsledare i brukarkooperativet har en annan frihet och ett annat ansvar än de andra brukarna i studien. Brukaren vid brukarkooperativet ansvarar för att handleda sina personliga assistenter själv i vardagen. Vid behov kan brukaren be om stöd och råd av administrativa assistansanordnare samt delta i teamträffar med andra brukare där de tillsammans som arbetsledare kan diskutera hur man löser uppkomna problem. Brukaren som arbetsledare rekryterar, handleder och introducerar vikarier. Inom brukarkooperativet är det också brukaren som är huvudansvarig för att genomföra kvalitetsuppföljning och ha utvecklingssamtal med sina personliga assistenter. Även om det sker kontinuerlig uppföljning hos de andra assistansanordnarna så kan denna variera kraftigt beroende på brukarens önskemål men det är inte brukarna som själva ansvarar för kvalitetsuppföljningen utan det gör en administrativ arbetsledare. Vid behov kan brukaren som arbetsledare få utbildning via brukarkooperativet och kan också själv besluta om utbildningar för sina personliga assistenter. Det krävs kompetens kring arbetsrätt hos brukaren då denne agerar arbetsledare. Brukaren som arbetsledare har också full insyn i sin ekonomi för assistansen inklusive assistansomkostnader. Brukaren är medlem i brukarkooperativet och kan där också försöka nå politisk påverkan genom kollektiva kanaler. Detta kräver förstås ett stort ansvarstagande från brukaren. I de andra formerna för personlig assistans så har brukaren i praktiken avtalat bort det avgörande inflytandet till assistansanordnaren som agerar formell arbetsledare i vardagen med sista ordet över de personliga assistenternas arbetsuppgifter och arbetsschema samt ekonomin kring assistansen. Jag finner heller inte samma motsvarighet och möjlighet till kollektiv politisk påverkan som hos brukarkooperativet. Det sistnämnda borde vid förekomst hos assistansanordnare ha framkommit då jag frågat dem om uppföljning av den personliga assistansen för brukaren.

5. Fallstudiens resultat i relation till teoretisk analysmodell

Den empiriska fallstudiens resultat bekräftar i stora drag den analysmodell som artikeln presenterat för att beskriva medborgarens roll som aktör inom fyra styrningsmodeller för välfärdsproduktion. Men det finns en viktig skillnad som berör assistansbolaget i studien då jag fått resultatet att assistansbolaget och kommunen i själva verket har likartade modeller för brukarinflytande.

Inom kommunen äger medborgaren som brukare inget formellt självbestämmande genom sista ordet över tjänsternas utförande. Informellt kan medborgaren som brukare äga ett medinflytande över sin personliga assistans men är beroende av att få gehör för sina önsknings i vardagen hos den administrativa arbetsledaren. Det förutsätts inget kollektivt inflytande för brukaren som grupp över den personliga assistansens

genomförande i kommunen. Inflytande förväntas ske genom politisk kontroll över de offentliga tjänsternas utförande. Resultatet stämmer väl överens med styrningsmodellen representativ demokrati i den analysmodell som presenterats för artikeln.

Det finns här en brist i min undersökning och det är att jag inte specifikt frågat om tänkbara demokratiska innovationer som exempelvis brukarråd inom kommunen. Men förekomsten av detta torde ha kunnat framgå då jag frågat om vilken sorts uppföljning som sker av den personliga assistansen.

Inom assistansbolaget har också medborgaren som konsument valt att låta en administrativ arbetsledare vara verkställare av den personliga assistansen. Men betyder hotet om exit, d.v.s. att rösta med fötterna och välja en annan utförare om den personliga assistansen fallerar, att konsumenten kan nå en högre egenmakt? Inom företaget förväntas iallafall konsumenten få ett mer kundorienterat bemötande än hos kommunen.

I den praktiska assistansen erbjuder organisationer som representerar de två styrningsmodellerna representativ demokrati och konsumerism (kommunen och assistansbolaget) i min undersökning likartade modeller för inflytande för medborgaren som brukare. Det handlar främst om ett medinflytande för brukaren över sin personliga assistans. Brukarna har själva valt att genom avtal förhandla bort mycket av sitt inflytande för att assistansanordnaren, vare sig det är kommunen eller assistansbolaget ska ansvara för verkställande av assistansen som arbetsledare.

Intressanta är att det undersökta assistansbolaget inte riktigt lever upp till förväntningarna i min teoretiska analysmodell om att erbjuda medborgaren som konsument möjlighet till medproduktion av den personliga assistansen. Visst har undersökningen givit vid handen att företag kan ha ett mer kundorienterat bemötande än kommunen, men den praktiska assistansen från det stora assistansbolaget påminner mycket om kommunens assistans, då administrativa arbetsledare förväntas verkställa tjänsten.

Detta resultat i förstudien går emot tidigare forskning då både Evers (2011: 45-46) och Fotaki (2011:947) hävdar att medproduktion kan utgöra en del av styrningsmodellen konsumerism. Resultaten i min förstudie kan delvis förklaras av att det var ett stort assistansbolag som låg till grund för förstudien. Stora och små assistansbolag kan förväntas ge olika institutionella villkor för brukaren att nå inflytande och röst (se Andersen, Hugemark och Richter Bjelke, 2014).

Ett mindre assistansbolag kan alltså förväntas agera mer serviceinriktat och ge mer utrymme för egenmakt på ett liknande sätt som ett brukarkooperativ. Små kommuner borde också kunna ge större närhet för medborgaren som brukare av sociala tjänster. Men även brukarkooperativ kan förväntas ge olika förutsättningar för brukarinflytande och egenmakt för brukaren utifrån organisationens storlek.

I min pilotstudie Westin (2017) har jag intervjuat en expert på personlig assistans i Sverige som driver ett assistansbolag. Experten uttrycker att han utgår från Independent Livingrörelsens värderingar i sitt företagande. Inom företag finns inte medlemmar som i en förening, som röstar vid årsstämman, men aktiva konsumenter kan göra sin röst hörd inom företaget på olika sätt i vardagen. Det som saknas är formella kollektiva beslutsprocesser. Sociala företag vilket detta är ett exempel på verkar ha en viktig funktion att fylla för att möjliggöra medproduktion för medborgaren som brukare av personlig assistans. Därmed så ser jag ett tydligt behov av att inom forskningen empiriskt försöka tydliggöra varför medborgarens inflytande som brukare kan skilja sig stort mellan olika former av företag.

Förstudiens resultat avseende brukarkooperativet stämmer väl överens med analysmodellens beskrivning av deltagande demokrati. Då brukaren är arbetsledare

verkställer brukaren sin egen personliga assistans genom medproduktion och äger då stor egenmakt som brukare och medborgare. Brukarkooperativet är en ekonomisk förening i den tredje sektorn som utgår från att medlemmarna ska ha en kollektiv röst och äga politiskt inflytande som medlemmar i föreningen. Det är inom brukarkooperativet som medborgaren som brukare kan äga mest inflytande och självbestämmande över sin personliga assistans i vardagen. Detta kräver dock att brukaren självmant tar på sig ett stort ansvar för assistansens verkställande.

Medborgarens olika roller, som medborgare, konsument och brukare behöver tydliggöras inte minst i relation till välfärdsstatens omvandling. I en tid av allt större mångfald av utförande organisationer inom produktionen av långvariga sociala välfärdstjänster och dessutom en ökad hybridisering av dessa organisationers former krävs forskning som granskar betydelsen av förändringarna för vår demokrati.

Litteratur- och källförteckning

- Alford, J., (2002): »*Defining the Client in the Public Sector: A Social-Exchange Perspective.*« *Public Administration Review*, May/June, Vol. 62, No. 3, 337-346.
- Andersen, A., Hugemark, A. and Richter Bjelke, B., (2014): »*The market of personal assistance in Scandinavia; hybridization and provider efforts to achieve legitimacy and customers.*« *Scandinavian Journal of Disability Research*, 16:sup1, 37-47.
- Askheim O. P., (2005): »*Personal assistance—direct payments or alternative public service. Does it matter for the promotion of user control?*« *Disability & Society* Vol. 20, No. 3, May, 247–260.
- Assistanskoll, (2017): *8 av 10 får avslag på nyansökan av assistansersättning.* Assistanskoll är en tjänst av Independent Living Institute. Internet 20170330: <https://assistanskoll.se/20170322-8-10-avslag-nyansokan-assistansersattning.html>
- Barbalet, J., (2007): »*Citizenship.*« *Blackwell Encyclopedia of Sociology*. Ritzer, George (ed). Blackwell Publishing, 2007. Blackwell Reference Online. 30 May 2016: http://www.sociologyencyclopedia.com/subscriber/tocnode.html?id=g9781405124331_chunk_g97814051243319_ss1-39
- Bifulco, L., (2013): »*Citizen participation, agency and voice*« *European Journal of Social Theory* 16(2) 174-187.
- Bonfils I. S. och Askheim O. P.(2014): »*Empowerment and personal assistance – resistance, consumer choice, partnership or discipline?*« *Scandinavian Journal of Disability Research*, 16:sup1, 62-78.
- Brusén, P och Hydén, L-C, (2004.) *Ett liv som andra: livsvillkor för personer med funktionshinder.* Studentlitteratur.
- Clarke, J, (2006): »*Consumers, Clients or Citizens? Politics, Policy and Practice in the Reform of Social Care*«, *European Societies*, 2006, 8:3, 423-442.
- Enjolras B., (2009): »*Between Market and Civic Governance Regimes: Civiness in the Governance of Social Services in Europe*« *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, (2009) 20:274–290.
- Evers, A., (1995): »*Part of the welfare mix: The third sector as an intermediate area.*« *Voluntas: International Journal of Voluntary and Nonprofit Organizations*, 6:2, 159-182.
- Evers, A., (2005): »*Mixed Welfare Systems and Hybrid Organizations: Changes in the Governance and Provision of Social Services,*« *International Journal of Public Administration*, 28:9-10, 737-748.
- Evers, A., (2011): Chapter 4: »*Consumers, Citizens and Coproducers – A Pluralistic Perspective on Democracy in Social Services.*« Flösser, Gaby, and Otto, HansUwe, eds. *International Studies on Childhood and Adolescence : Towards More Democracy in Social Services : Models of Culture and Welfare.* Meuchen, DEU: Walter de Gruyter, 2011. *Det verkar vid informationssökning 20160810 som att det finns en ursprunglig tryckning av denna text 1998. Den pdf jag utgår från har dock årtalet 2011.
- Fotaki, M. (2011): »*Towards Developing New Partnerships in Public Services: Users as Consumers, Citizens and/or Co-producers in Health and Social Care in England and Sweden.*« *Public Administration*, 89: 933–955.

- Geurtz, C & Van de wijdeven, T (2010): »*Making Citizen Participation Work: The Challenging Search for New Forms of Local Democracy in The Netherlands*«, *Local Government Studies*, 36:4, 531-549.
- Giertz, L. (2008.) *Ideal och vardag Inflytande och självbestämmande med personlig assistans*, Rapportserie i socialt arbete. Nr 4 2008. Växjö universitet Institutionen för vårdvetenskap och socialt arbete.
- Giertz, L., (2012): *Erkännande, makt och möten En studie av inflytande och självbestämmande med LSS*. Akademisk avhandling för filosofie doktorsexamen i socialt arbete vid Institutionen för socialt arbete vid Linnéuniversitetet 2012. Tryck: Ineko AB, Kålleröd.
- Gynnerstedt, K., (2001): »*Medborgarskapsteorier i välfärdsfrågor – dimensioner och begrepp*.« *Socialvetenskaplig tidskrift* nr 3, 2001.
- Gynnerstedt, K. red., (2004): *Personlig assistans och medborgarskap*, Studentlitteratur, Lund.
- Held, D., (1997): *Demokratimodeller Från klassisk demokrati till demokratisk autonomi*. Andra upplagan, fjärde tryckningen, Bookwell AB, Borgå Finland 2011.
- Hugemark, A., (2004): Kapitel 4: *Med rätt att bestämma själv? – »exit«, »voice« och personlig assistans. Personlig assistans och medborgarskap*, Studentlitteratur, Lund. Gynnerstedt, K., (red.)
- Kooiman, J., (2012): *Governing as Governance*. Sage. Utgiven första gången 2003, tryckt 2012.
- Levander, U., (2011): *Utanförskap på entreprenad Diskurser om sociala företag i Sverige*. Doktorsavhandling vid institutionen för socialt arbete, Göteborgs universitet. Spikblad.
- Lindblom, A., (1995): *Medborgarskapet i välfärdsstaten föräldrainflytande i skandinavisk grundskola*. Doktorsavhandling vid Uppsala universitet. Distributör: Almqvist & Wiksell International.
- Pestoff, V., (1998): »*Sociala bokslut i kooperativ och ideella organisationer*« kapitel i boken: *Synliga och osynliga vinster. Sociala bokslut och kooperativ effektivitet*; Stockholm: Kooperativ årsbok 1998.
- Pestoff, V., (2014): »*Collective Action and the Sustainability of Co-Production*« *Public management review*, vol:16 iss:3, 383 -401.
- Prop. 1999/2000:79: *Från patient till medborgare – en nationell handlingsplan för handikappolitiken*. Stockholm den 16 mars 2000.
- Rønning R.,(2012): *Brukarmedverkan och empowerment – gammalt vin i nya flaskor?* Kapitel tre i Askheim O.P och Starrin B., (red.) (2012): *Empowerment i teori och praktik*. Gleerups. Första upplagan 2007, fjärde tryckningen.
- Sonnander, K., (1990): *Kommunal service till personer med funktionsnedsättningar: konsumtion, behov och inflytande*. Detta är ett opublicerat material som jag fått mig till känna via post. Delar av materialet ska ha publicerats i en bilaga till handikapputredningen.
- Statens offentliga utredningar, SOU 2005:100, *På den assistansberättigades uppdrag. God kvalitet i personlig assistans – ändamålsenlig användning av assistansersättning*. Delbetänkande av Assistanskommittén Stockholm 2005. Tryck: Elanders Gotab AB, Stockholm.
- Vamstad, J. (2007). »*Governing welfare: The third sector and the challenges to the Swedish welfare state*.«
Doktorsavhandling i statsvetenskap vid Mittuniversitetet, Östersund.

- Vedung, E. och Dahlberg M., (2013): *Demokrati och brukarutvärdering*. Andra upplagan. Studentlitteratur.
- Westerberg, B.; (2016): *Personlig assistans – hotad frihetsreform?* Rapporten är skriven på uppdrag av Arbetsgivarförbundet KFO, Vårdföretagarna, KFS , PARO och Assistansanordnarna.
- Westin, A., (2014): *Medborgare, brukare av välfärd eller klient? – En jämförande studie om brukarens inflytande mellan en kommun, ett assistansbolag och ett brukarkooperativ som utför personlig assistans*. Licentiatavhandling inom ämnet offentlig förvaltning vid Åbo Akademi: <http://urn.fi/URN:NBN:fi-fe201502041512>
- Westin, A., (2017): *Pilotstudie*. Intervjuer har genomförts med en manlig expert på personlig assistans i Sverige med över 20 års erfarenhet av att ha personlig assistans men också lika lång erfarenhet av att leda organisationer som utfört personlig assistans. Experten har arbetat vid och har sin grundläggande utbildning inom assistans vid brukarkooperativet STIL, (anstiftarna av assistansreformen i Sverige). Flera intervjuer har skett som en förberedande pilotstudie för att diskutera tematik och frågeställningar i analysmodell och frågemanualer. Intervjuerna har skett under tre dagars tid mellan 20170119-20170121.