

NYTRYCK

BRUKARREVISIONSRAPPORT

# PERSONLIGT OMBUD UPPSALA LÄN

PÅ UPPDRAG AV  
Uppsala kommun  
Enköpings kommun  
Håbo kommun  
Östhammars kommun

**BRiU**  
BRUKARREVISIONSBYRÅN i UPPSALA LÄN



© Brukarrevisionsbyrån i Uppsala län, BRiU, 2019  
NYTRYCK Maj 2021  
Tryck: 20190507  
Webb: [www.briu.se](http://www.briu.se)

# Innehållsförteckning

<b>Innehållsförteckning</b>	<b>3</b>
<b>Förord</b>	<b>5</b>
<b>Syfte</b>	<b>5</b>
<b>Brukarrevisionsbyrån och brukarrevison</b>	<b>6</b>
<b>Vad är Personligt ombud?</b>	<b>6</b>
<b>Förberedelser</b>	<b>8</b>
<b>Tillvägagångssätt</b>	<b>8</b>
<b>Resultat av intervjuerna</b>	<b>9</b>
<b>1. Medverkan i verksamheten Personligt ombud</b>	<b>9</b>
Kontakt och information	9
Tillgänglighet och kontinuitet	11
<b>2. Bemötande</b>	<b>12</b>
Första mötet	12
Trygghet och skapande av förtroende	13
<b>3. Påverkan</b>	<b>15</b>
Flexibilitet	15
Hur stödet motsvarar informanternas önskningar	16
<b>4. Självständighet</b>	<b>17</b>
Underlättar vardagen	17
Upplevelsen av självständighet	18
<b>5. Livet innan, med och efter Personligt ombud</b>	<b>19</b>
Livet innan Personligt ombud	19
Livet med Personligt ombud	22
Livet efter Personligt ombud	23
Om informanterna inte haft Personligt ombud	24
<b>6. Hur upplevs Personligt ombud: Som person och verksamhet</b>	<b>25</b>
Vilka egenskaper bör ett Personligt ombud ha	26
Utvecklas och förbättras	27

<b>Delrapport: Enköping-Håbo</b>	<b>28</b>
<b>1. Medverkan i verksamheten Personligt ombud</b>	<b>28</b>
Kontakt och förväntningar	28
Information om byte	29
Tillgänglighet och kontinuitet	29
<b>2. Trygghet och förtroende</b>	<b>30</b>
<b>3. Påverkan</b>	<b>31</b>
Flexibilitet	31
Motsvarar stödet informanternas önskningsar	31
<b>4. Självständighet</b>	<b>32</b>
Underlätta vardagen	32
Upplevelsen av självständighet	32
<b>5. Livet innan, med och efter Personligt ombud</b>	<b>33</b>
Livet innan Personligt ombud	33
Livet med Personligt ombud	34
Livet efter Personligt ombud	34
Om de inte haft Personligt ombud	35
<b>6. Hur upplevs PO: Som person och verksamhet</b>	<b>35</b>
Vilka egenskaper bör ett Personligt ombud ha	35
Utvecklas och förbättras	36
<b>Diskussion</b>	<b>37</b>
Allt är krångligare idag	37
Bygga upp relation i början och “det lilla extra”	37
Hopp	38
Flexibilitet	39
Självständighet och egenmakt	39
Övrigt	41
<b>Förbättringsförslag</b>	<b>41</b>
Information	41
Hemsidan	43
<b>Litteratur</b>	<b>44</b>
<b>Bilagor</b>	<b>45</b>

# Förord

Inledningsvis vill vi tacka samtliga som deltagit och varit inblandade i denna brukarrevision. Vi vill framförallt tacka alla informanter som delat med sig av sin kompetens och sina erfarenheter. Vi vill också tacka Region Uppsala, satsningen psykisk hälsa, som finansierat denna brukarrevision. Vi vill även tacka Elisabeth Axberg från Sofrosyne/Bräcke diakoni, som tillsammans med oss har formulerat uppdraget. Slutligen vill vi tacka Cecilia Ingard och Maricel Knechtel på Region Uppsalas forskning och utvecklingsenhet, FoU som bidragit med metodstöd.

## Syfte

Uppdragsgivarna vill få reda på om verksamheten arbetar enligt de uppdrag som PO har. Deras konkreta fråga är om personerna upplever att deras livssituation har förbättrats sedan de fått stöd av ett personligt ombud. De vill också veta om klienterna upplever att de har varit delaktiga i processen och om bemötandet varit gott. Vi vill redovisa informanternas upplevelse av att ha kontakt med Personligt ombud.

Personligt ombuds uppdrag syftar till att den enskilde ska:

1. ha bättre möjligheter att påverka sin livssituation och vara delaktig i samhället,
2. ha möjligheter att leva ett mer självständigt liv och få en förbättrad livssituation, och
3. ges möjligheter att få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service på jämlika villkor samt rättshjälp, rådgivning och annat stöd utifrån sina egna önskemål och behov.

Verksamheten syftar även till att:

1. få myndigheter, kommuner och landsting att samverka utifrån den enskildes önskemål och behov, och
2. ge underlag till åtgärder som kan förebygga brister i fråga om att den enskilde kan få tillgång till samhällets utbud av vård, stöd och service.

# Brukarrevisionsbyrån och brukarrevisión

Metoden brukarrevisión är ett verktyg för kvalitetsarbete och verksamhetsutveckling. En brukarrevisión är en oberoende utvärdering som görs för att utveckla och förbättra vård, omsorg och andra typer av verksamheter utifrån ett brukarperspektiv. Brukarrevisionsbyrån i Uppsala län, BRiU erbjuder granskningar av professionella verksamheter inom vård, omsorg, hälso- och sjukvård. Utvärderingen utförs av personer med egna erfarenheter av funktionsnedsättningar eller psykisk ohälsa. En anhörig kan, med sin unika inblick och erfarenhet också vara brukarrevisor. Målsättningen är att öka brukarinflytandet inom vård, omsorg och samhället i stort.

BRiU genomför brukarrevisióner enligt den så kallade Uppsalamodellen, som bygger på personliga intervjuer. Metoden har utvecklats av före detta Regionförbundet Uppsala län i samarbete med brukare. Utvärderingen svarar på vad brukare tycker fungerar bra eller mindre bra i en verksamhet. Revisorerna står för frågeformulering, materialinsamling och analys. Revisiónen ger också förslag på förbättringar och utvecklingsområden. Några återkommande områden i våra intervjuer är bemötande, tillgänglighet och delaktighet. Svaren från intervjuerna redovisas alltid anonymt i rapporten. Både beställare och medverkande brukare får ta del av slutresultatet.

BRiU startade 2013 och har drygt 20 utbildade brukarrevisorer som jobbar på längre och kortare uppdrag. BRiU har ett tätt samarbete med det arbetsintegrerande sociala företaget Initicia, Studieförbundet Vuxenskolan och Region Uppsala.

## Vad är Personligt ombud?

Personer som är 18 år eller äldre och har en psykisk funktionsnedsättning kan få hjälp av ett personligt ombud, om hen har svårt att klara av vardagslivet. Ett personligt ombud kan hjälpa personen gällande kontakter med myndigheter, till exempel hälso- och sjukvården, socialtjänsten, Försäkringskassan och Arbetsförmedlingen. Ett personligt ombud arbetar på uppdrag av klienten. Ombudet har en självständig ställning i förhållande till myndigheter och vården

och arbetar inte med myndighetsutövning. De har tystnadsplikt och det är kostnadsfritt för klienten.<sup>1</sup>

Den så kallade psykiatrireformen inleddes 1995. Den syftade till att genom ökad delaktighet, bättre vård och socialt stöd, förbättra livsvillkoren för personer med psykisk funktionsnedsättning. I maj 2000 beslutade regeringen om statsbidrag till kommunerna för att inrätta permanenta verksamheter med Personligt ombud. Socialstyrelsen har sedan dess haft regeringens uppdrag att samordna detta arbete mellan olika myndigheter och intressenter, tillsammans med länsstyrelserna. Årligen får 6–7 000 klienter hjälp av drygt 300 ombud, som i genomsnitt har cirka 15 klienter per år, ibland upp till 25.<sup>2</sup>

I rapporten benämner vi fortsättningsvis “Personligt ombud” som PO.

Ingen diagnos behövs. Inga journaler skrivs. Det är ingen lagstadgad rättighet, som Lagen om stöd och service(LSS) och Socialtjänstlagen (SoL), men alla har rätt att söka. När klienten kommer till sitt första samtal görs en bedömning av hur behovet ser ut och om PO är rätt insats för personen.

När rapporten påbörjades sommaren 2018 fanns fyra PO i tjänst i Uppsala, en i Östhammar och två i Enköping/Håbo. Sedan hösten 2018 tjänstgör sex personer som PO i Uppsala.

För en del klienter har valet ibland stått mellan PO och god man. En klient som har god man har ingen egenmakt, utan överlåter allt till den gode mannen. En fullmakt skrivs under som tillåter den gode mannen att helt företräda sin klient. Fullmakt kan förekomma även inom POs verksamhet om klienten upplever att det behövs, men vanligtvis arbetar man tillsammans med uppgifterna. Målsättningen med insatsen PO är att klienten i slutändan ska klara uppgifterna på egen hand. Till skillnad från god man, stärker PO egenmakten och ombudet utgår från klientens behov och önskemål.<sup>3</sup>

PO:s arbetssätt liknar case management, som har funnits sedan 1970-talet i USA. Målgruppen var från början personer med allvarliga psykiska funktionsnedsättningar. Det övergripande syftet är att personer med allvarliga psykiska funktionshinder ska kunna leva ett så självständigt liv som möjligt.

---

<sup>1</sup> <https://www.uppsala.se/stod-och-omsorg/funktionsnedsattning/personligt-ombud-for-psykiskt-funktionsnedsatta/>

<sup>2</sup> Ett nytt yrke tar form - Personligt ombud, PO. Socialstyrelsen. Stockholm 2009

<sup>3</sup>

<https://www.uppsala.se/stod-och-omsorg/god-man-och-forvaltare/om-uppdraget-som-god-man-eller-forvaltare/#en-god-mans-uppdrag>

## Förberedelser

Under sommaren 2018 träffade fyra brukarrevisorer Elisabeth Axberg, Eva Ekberg Ulrika Lundblad och Sebastian Settergren som representerar verksamheten PO i Uppsala, Östhammar respektive Enköping och Håbo. På mötet bestämdes att en brukarrevison skulle genomföras. Övriga kommuner i länet har tackat nej. PO fick som sitt uppdrag att rekrytera informanter till denna brukarrevison. Ett informationsbrev utformades av brukarrevisorerna som skickades till informanterna via deras PO. Revisorerna fick sedan löpande kontaktinformation från verksamheten, med namn och telefonnummer till informanter som anmält intresse att medverka. Revisorerna arbetade under tiden med att utforma en frågeguide utifrån de frågor verksamheten ville ha svar på. Personligt ombud fick lämna synpunkter på frågeguiden innan intervjuerna påbörjades. Under processens gång byttes utförare av PO i Uppsala och från 1 oktober 2018 drivs tjänsten av Bräcke diakoni.

## Tillvägagångssätt

Under juli månad påbörjades arbetet med att etablera kontakt med informanterna, vilka var tio till antalet. Av de 13 som hade anmält intresse hoppade tre av olika anledningar av. Jobbet med att rekrytera informanter sköttes av Personligt ombud. De klienter som blev tillfrågade bedömdes må tillräckligt bra för att klara en intervju. Vid varje intervjutillfälle närvarade två brukarrevisorer. Intervjuerna spelades in, efter att samtycke givits, och transkriberades sedan av en brukarrevisor. Alla informanter garanterades anonymitet. De svar som informanterna gav lade sedan grunden för resultatredovisningen. Intervjuerna pågick från september till och med december 2018. En informant intervjuades i sitt hem. Några intervjuades på brukarrevisorernas kontor på Initcia och ytterligare några i lokal som tillhandahölls av verksamheten PO. Alla intervjuplatser var relativt centralt belägna och intervjuerna kunde genomföras avskilt utan störande inslag.

Det har varit en någorlunda jämn fördelning vad gäller ålder och kön. Resultatet har blivit fem män och fem kvinnor där åldrarna varierade mellan 20 och 60 år.

Intervjuerna varade 30 - 90 minuter. Som tack för hjälpen fick varje informant ett presentkort. Efter varje genomförd intervju transkriberades denna, för att sedan



kunna analyseras. Det var sammanlagt fyra brukarrevisorer som deltog i intervjuarbetet, varav två av dessa och en till deltog i rapportskrivandet.

I uppdraget från PO ville man ha svar på hur informanterna upplevde att insatsen påverkat känslan av självständighet i vardagen. Med input av uppdragsgivaren utformade vi en frågeguide med följande områden: kontakt; tillgänglighet och kontinuitet; miljö; bemötande och delaktighet; stöd/hjälp, och påverkan. Utifrån detta har vi hittat vissa teman, som lagt grund för kapitelindelningen och rubriksättningen.

Eftersom en av uppdragsgivarna, Enköping/Håbo, ville ha en separat rapport, har vi börjat med en gemensam rapport för alla uppdragsgivarna, för att därefter skriva en separat delrapport om Enköping/Håbo. Vi avslutar rapporten med en gemensam diskussionsdel med förbättringsförslag.

## **Resultat av intervjuerna**

### **1. Medverkan i verksamheten Personligt ombud**

#### **Kontakt och information**

När det gäller hur informanterna har fått information om verksamheten PO så har det varierat. Nästan ingen av informanterna visste om att verksamheten fanns innan behovet uppstod utan har blivit tipsade av olika personer, som vi tar upp nedan. En av dem hade på eget initiativ hittat PO, genom att söka på kommunens hemsida. Flera av informanterna fick information av sin läkare, ett par av socialtjänsten och övriga fick information från Arbetsförmedlingen, genom bekanta eller chef på jobbet.

Flera informanter hade inga speciella förväntningar på PO innan samarbetet började. Några uttryckte en förhoppning om att få hjälp med kontakten kring myndigheter:

“Jag hade inga förväntningar, jag var bara glad att jag slapp tjafsas med myndigheter. Det är ingen ide att de ringer till mig... det slutar ofta med att jag tycker de kan hoppa i ån liksom... ingen ide.”

Innan relationen med PO inleddes så rådde det stor osäkerhet bland informanterna kring hur PO arbetade:

“jag trodde att PO skulle ringa alla samtal och så, ta över allt sånt helt. Och då, när jag trodde det, tänkte jag att vad skönt! Men nu kan jag ju tycka att det är bra att jag lärt mig att göra saker själv, absolut.”

En del klienter menade att de inte hade något att förlora på att testa PO, att det var värt ett försök:

“Ja, jag hoppades ju att saker skulle kunna lösas sig, ekonomin alltså, att jag skulle få hjälp med alla kontakter och få ordning på allt liksom. Jag vet inte mer vad jag ska säga, det kändes mest som att jag måste försöka med nåt, och det här måste jag prova.”

Gemensamt bland informanterna var att de upplevde sin situation som rörig och ohållbar och önskade allmän förbättring.

På frågan om informanterna blivit informerade om möjligheten att byta ombud har de flesta svårt att minnas om någon sådan information gavs. Men ett byte var heller inte aktuellt för någon eftersom klienterna redan var nöjda:

”Jag minns tyvärr inte det. Det klickade från början, så det var ju aldrig aktuellt heller. Jag blev jätteledsen när mitt första PO skulle sluta då efter ett år, men det visade ju sig att det blev lika bra med mitt andra PO. Det kanske bara var tur, för det är ju viktigt det där att det funkar.”

Flera uttrycker olika varianter av detta citat:

“Det kan jag ha blivit, men jag har så svårt att ta in mycket information på en gång så jag är inte säker.”

Vissa kände att det var underförstått att man kunde byta.

“Njae, men det är ju en självskriven lag... sitta där och dra upp en massa för nån du inte litar på, det funkar ju inte. Hade det varit så hade jag ju gått tillbaka till min läkare så hade hen fått ta i det.”

En informant är säker på att hen har fått informationen angående rätten att byta PO.

## Tillgänglighet och kontinuitet

I detta avsnitt berör vi tankar om tillgänglighet och kontinuitet vilket också inbegriper väntetiden och miljö.

På frågan om hur länge informanterna fick vänta på ett första möte efter att man tagit första kontakten svarar alla att de upplevde att det gick snabbt, cirka en vecka. De flesta tyckte att det gick förvånansvärt snabbt eftersom de är *van vid vårdens långa väntetider*.

Samtliga informanter är positiva till var mötena sker någonstans. Några få har svarat att det bara ses hos PO. Ett par får hembesök på grund av att avståndet är så stort. Alla uppger att mötesplatserna är flexibla utifrån vilka behov som finns. Ofta är PO med på möten hos till exempel arbetsförmedlingen, socialtjänsten, läkare eller andra instanser. Samtliga informanter säger att de är nöjda med var mötena sker. Många säger sig uppskatta flexibiliteten.

“Mitt PO kommer alltid hem till mig, det är en bit emellan. Sen följer hen ofta med på möten också.”

Hur lång kontakten med PO har varat, varierar från sex månader till sex år. Alla kontakter är pågående förutom en, som nyligen är avslutad.

När det gäller hur ofta man träffar sitt PO säger samtliga informanter att det var ofta i början. En gång i veckan, ibland oftare, eftersom deras tillvaro var rörig och mycket hade lagts på hög. Alla informanter uppger att det är behovet som styr hur ofta man ses. I samtliga fall har en nedtrappning av kontakten skett eftersom behovet med tiden har minskat. Kontakten kan också varieras över tid beroende på hur omständigheterna ser ut:

“Absolut! Det är ju helt mina behov som styr. Ibland blir jag nästan förbluffad över hur mycket hen hinner med, hen har ju fler klienter än mig. Ja, hen är otrolig! Det känns som hen lägger så himla mycket tid på mig!!! Nu när jag skulle arbetsträna sist var det liksom hen som var med, det hade inte Arbetsförmedlingen tid med, men det var inga problem för hen. Och det var hen som var där på uppföljning. Nio månader praktiserade jag där, Arbetsförmedlingen var där noll gånger. Det är såna här saker som gör att jag funderar på vad jag skulle gjort utan hen. Alla de andra myndigheterna

som ska hjälpa till ‘på papperet’, de gör ju inte det, för de har alltid resursbrist. Det är som när vården inte räcker till, då är hen min samtalskontakt. Jag kan ringa och prata eller boka in en tid om jag inte mår bra.”

I början är det många möten och med tiden trappas det ner. Många håller numera ofta kontakten på sms och via telefonsamtal, speciellt när något oväntat dyker upp.

“[PO] finns tillgänglig för mig. [...] När jag inte förstår något som jag får i brevlådan eller något konstigt från soc, som skriver något på mail som jag inte förstår, så skriver jag till [PO] så får hen försöka förklara för mig då. Jag känner ett jättestort förtroende och trygghet med [PO], det är otroligt, det skulle jag haft för länge sen.”

För några informanter var det allra viktigast att det går att få kontakt snabbt, och inte bara på avtalad tid.

“Ja det skulle jag faktiskt vilja säga är känslan av att det för mig alltid går att få kontakt. Jag kan alltid vända mig till hen. Vad det än gäller och hen finns alltid där. Om hen inte har tid så säger hen alltid att *jag hör av mig den eller den tiden* så även om det är något som händer som inte har med hens roll att göra så är det hen jag vänder mig till, och det är alltid okej.”

Sammanfattningsvis är samtliga informanter nöjda med alla delar vad gäller tillgänglighet och kontinuitet.

## **2. Bemötande**

I detta kapitel tar vi upp dels upplevelsen av första mötet och sedan det ofta återkommande begreppet trygghet. De flesta kände sig positivt bemötta, med undantag av ett par informanter, som kände sig negativa i bemötandet gällande första mötet, innan de lärt känna varann. Många har tidigare erfarenheter av att bli dåligt bemötta inom vården.

### **Första mötet**

I texten nedan beskriver vi hur informanterna upplevde det första mötet. De flesta tyckte att det gick bra och en del tyckte att just första mötet var ganska jobbigt.

Någon kände sig skeptisk i början men det gick över allt eftersom de lärde känna varandra:

“Jag har alltid svårt i kontakten med nya människor i början. Sen tyckte jag i början också att hen skämtade för mycket. Hen ville väl lätta upp stämningen men jag var ju så stressad och pressad av min situation. Jag har kunnat säga det till hen senare. Det funkar ju säkert avslappnande för många, men jag blev nästan mer stressad.”

En annan informant kände sig fördomsfullt bemött i början på grund av sin diagnos:

“Ja. Jag hade lite problem i början med att jag uppfattade att hen hade lite fördomar om min diagnos. Det var nog mest för att hjälpa... *ja, ni med XX, ni behöver ju det här stödet...* lite sådär, fast vi är ju också väldigt olika sinsemellan. Det var som att hen skapat en bild av hur jag var redan från början, så det var lite jobbigt, men nu har vi kunnat prata om det, så det är inget problem längre.”

Någon som skickade ett mail fick inte svar direkt:

“Först gick det en vecka utan att jag hörde nånting. Då mailade jag igen och då svarade XX nästan på en gång och det visade sig att det första mailet hade missats. Så en dryg vecka innan jag fick kontakt.”

Dessa tre citat belyser de informanter som upplevde det första mötet som jobbigt. Övriga tillfrågade tyckte det var bra.

## **Trygghet och skapande av förtroende**

Alla känner sig trygga i kontakten med PO. En informant uttryckte sig såhär på frågan om hen känner trygghet i kontakten:

“Det känns väldigt stabilt tycker jag och sen är det bra att hen har tidigare erfarenhet inom boendestöd. Hen har träffat väldigt många olika typer av människor. Jag känner inte lika mycket att jag måste städa och fixa innan hen kommer, som när det är nån annan.”

Känslan av trygghet kan också innebära förmedlandet av optimism:

“Ja jag känner trygghet. Hen tar emot mig på ett bra sätt och är kunnig. Det är ingenting som verkar omöjligt för hen. Och hen är väldigt glad och trevlig. Jag är väldigt nöjd med PO.”

Ett par informanter sa att trygghet var det absolut viktigaste och grundläggande i kontakten. De uttrycker en känsla av att PO alltid finns till för dem, oavsett vad det gäller. Informanterna uppger att de känner omtänksamhet och omsorg som från en nära anhörig:

“Jag behöver trygghet. Jag behöver någon som finns där. Man ska inte säga att hen är som min förälder här men jag ser det som att hen lär mig sånt som en förälder skulle lärt mig. Och jag känner att hen finns där för mig, det är fint.”

Alla informanter har en väldigt positiv erfarenhet av att bli lyssnade på och förstådda. Någon informant uttryckte att lyssnandet är det absolut viktigaste. Samtliga uttrycker en känsla av att kunna prata om allt, och det utgör också en grund för förtroendet:

“Jag kan ta upp allt. Det är bra. Man känner att man kan lämna sig i hens händer om ni förstår. Hen är så stabil och vet och kommer på hur allt ska göras. Hen är absolut inte stelbent. Nu ska vi ju avsluta kontakten snart. Men jag kan vända mig till hen igen om jag behöver. Det har hen sagt, så det känns skönt.”

Det framkommer också att det faktum att kontakten inte har någon tidsgräns är uppskattat av informanterna. Då finns det tid att bygga upp tilliten, vilket många beskriver kan ta lång tid:

“Det kan ta lite tid innan jag öppnar mig, även om jag känner mig trygg. Men man kan väl säga att om jag höll inne med något ena gången, så kom det fram nästa gång vi sågs, lite så ungefär. Det kunde till exempel handla om en räkning som jag inte ville ta tag i, men vi ordnade ett sånt där kontrakt där jag skrev under att hen fick företräda mig, någon fullmakt. Så då kunde hen ringa om det var jobbigt för mig. Det hände rätt ofta i början, sen blev det oftast så att hen satt bredvid och jag ringde. Det där modet byggde jag upp i lagom takt.”

Enligt informanterna är det extra viktigt för den som känner sig ensam att bygga upp förtroende till någon:

“Det känns som hen verkligen gör allt för mig, verkligen ställer upp, det är första gången [jag känner så]. När man inte haft någon familj eller någonting, och varit ensam hela tiden. och sen när man... där finns det någon som har förståelse för ens funktionshinder. det är inte många som har det. Bara det är en trygghet.”

Samtliga informanter uppger att de kan ta upp alla typer av frågor och funderingar.

### 3. Påverkan

I detta kapitel tar vi upp flexibilitet, det vill säga möjlighet att påverka kontakten med PO och om stödet motsvarar informanternas förväntningar.

#### Flexibilitet

Att påverka kontakten handlade för många klienter om att kunna få kontakt med PO på tider som var utöver de bestämda:

“Jag kan alltid vända mig till hen. Vad det än gäller och hen finns alltid där. Om hen inte har tid så säger hen alltid att *jag hör av mig den eller den tiden*, även om det är något som händer som inte har med hens roll att göra så är det hen jag vänder mig till, och det är alltid okej.”

För en annan informant handlade det inte bara om tillgänglighet tidsmässigt utan också om vad man faktiskt gjorde när man sågs:

“Skulle jag till exempel be hen hjälpa mig plocka undan massa skit här hemma, så skulle hen göra det. Hen vet att jag vill det, men att jag inte kan det. Hen har rätt inställning liksom. Hen vet hur jag funkar, hur jag jagar upp mig på smågrejer och gör en elefant av en fluga. Och då tar hen tag i grejerna innan det blir en stor grej. Hen vet att jag mår jävligt mycket bättre av det.”

Gemensamt för alla informanter var den positiva känslan att närsomhelst få kontakt och POs flexibla inställning till klienternas olika behov.

## Hur stödet motsvarar informanternas önsknings

Eftersom informanternas förväntningar på PO inte var tydliga från början, kunde det bara bli bättre och över förväntan. Alla uttrycker att de är nöjda med den hjälp de fått.

“Hen har kunnat hjälpa mig med allt. Hen hjälper mig med saker som jag inte förstått att jag kunnat få hjälp med förut, så det är fantastiskt om man tänker från den synvinkeln. Man bOLLAS från olika instanser, som jag kallar det, så hinner aldrig någon få grepp om mig som individ. Man byter läkare inom psykiatrin hela tiden och man har olika handläggare inom socialförvaltningen. Jag vet knappt..eller jag vet inte vad min handläggare på försäkringskassan heter, om jag ens har någon. Allt sånt där. Det känns som man skulle haft en handbok med sig varje gång man går på [olika möten]. Och sen husläkare, man byter husläkare. Sen förstår jag också att läkarna inte orkar kolla tillbaka tills jag var 18 år, och sen att man ska förklara sin livssituation på två röda det går ju inte heller. Då får jag också blackout. Då har man [PO] som sitter där och kan förklara för dom, personen jag är hos, att såhär är det. Jag ska säga något men då har jag glömt bort *men (namn) du ska fråga det* kan [PO] säga då. Jag brukar skriva lappar för när jag kommer till mötet då har jag glömt bort. Sen vet jag inte vart jag lägger lapparna, så det är därför [PO] också..behövs.”

Informanterna får ta del av rättigheter som de inte ens visste fanns:

“Näe, jag tycker [PO] gör det jag behöver hjälp med. [...] Det är ju därför jag går på den här kbt:n (kognitiv beteendeterapi) också...det är ju hen som fått in mig på det med. Det visste jag inte att det fanns innan, men det hade ju hen koll på.“

I stort sett ingen upplevde att det fanns något de inte kunde få hjälp med. Endast en informant önskar att PO kunde göra mer:

“Ja, hen gör inte det här med fonderna, det måste min gode man göra, men jag skulle lita mer på mitt PO.”

Några beskriver hur PO kan vara som en slags sluss vidare till andra instanser:



“Jo men så känns det nu i alla fall. I början trodde jag nog att jag skulle få mera stöd med flera saker i livet. Men hen har ju hjälpt mig så jag får hjälp med det jag behöver, fast allt stöd kommer inte från PO, utan vissa delar står boendestödet för. [...] Men det har ju varit så att om inte hen kunnat hjälpa mig, så har hen hjälpt mig få stöd från rätt håll.”

#### **4. Självständighet**

Ett av syftena med POs arbete med klienterna är att dessa ska bli mer självständiga och uppleva större egenmakt. Detta behandlar vi i nedanstående text.

##### **Underlättar vardagen**

När stressen av kontakten med myndigheter minskar upplever personerna att det frigörs energi och ork att göra och ta tag i andra viktiga saker i livet:

“Det här jobbiga med att öppna brev. När jag fick PO tog jag bara med dem till hen, så öppnade vi tillsammans. Det blev inte alls samma ångest...det var som jag kunde stjälpas över ångesten på hen. Sen kunde jag liksom lämna kvar den där ångesten i rummet och känna att nu har jag mitt privatliv. Det gick att koncentrera mig på andra saker i vardagen utan att ha massa oro kring de där breven. Jag la helt enkelt breven i en hög hemma och visste att det ordnar sig vid nästa träff.“

Begreppet trygghet är ofta återkommande:

“Jag känner mig mycket mer trygg i kontakten med myndigheter och också trygg i att hen finns där om det inte funkar... det är en trygghet helt enkelt... mindre stress och ångest”

Känslan av att inte stå ensam med problem som uppstår uttrycks av flera:

“Jo, man vet att man kan känna sig trygg...att man inte behöver stå helt ensam, att man kan rådfråga och diskutera. Ett exempel var när jag hade tackat ja till en lägenhet, men ångrade mig. Då ringde mitt förra PO och lät så bestämd, så det ordnade sig. Såna gånger, när man trasslat till nåt hjälper de till att reda ut.”

Ibland vill klienterna inte att anhöriga ska veta för mycket och vill inte vara till besvär:

“Det som är så skönt också är att hen har inte någon relation till någon annan i min familj eller närhet. Hen är utomstående men vet ju ändå så mycket... hen stöttar otroligt.”

Samtliga informanter uttryckte att de fick växa in i hanterandet av sina problem i egen takt:

“Hen lyssnade och i början löste ju hen det mesta och sen klarade jag mer saker själv efterhand. Slutresultatet blev ju bra får jag säga. Först hade jag nån tanke om att PO kanske skulle ta över allting, lite som god man ungefär, men så är det ju inte alls... det är mer att man har stöd i det man behöver hjälp med.”

### **Upplevelsen av självständighet**

Klienterna säger att de känner att de får växa i sin egen takt och många beskriver att de med tiden kunnat ta större ansvar vilket ger en känsla av större självständighet. De menar att de inte känner sig tvingade och pressade in i uppgifter de inte känner sig redo för, utan här verkar det finnas ett samspel:

“Hen tog saker helt och hållet i början och sen kom jag in mer och mer och kunde ringa samtal och ta mer eget ansvar, jag fick fasa in kan man säga. Det kunde ju handla om väldigt små saker jag gjorde i början, men man växte ju med tiden. Blev säkrare... [...] Det kunde till exempel handla om en räkning som jag inte ville ta tag i, men vi ordnade en fullmakt. Så då kunde hen ringa om det var jobbigt för mig. Det hände rätt ofta i början, sen blev det oftast så att hen satt bredvid och jag ringde. Det där modet byggde jag upp i lagom takt.”

Det kan också handla om att få möjlighet att frigöra sig från familj och närstående:

“Jag är ju inte beroende av min mamma på det sättet längre och det är skönt. Ibland kan mamma fråga om hon ska hjälpa till med det ena eller det andra, men då känns det bra att säga att nej, det går fint, jag har faktiskt ett PO som hjälper mig med det. Det är faktiskt jätteskönt att kunna säga nej till min mamma ibland!”

Informanterna upplever det som att det leder till större självständighet och att man förstår sina rättigheter. Nedanstående citat beskriver detta:

“Ja, jag behöver inte springa omkring och oro mig för olika jobbiga saker, för det vet jag att hen tar hand om. Jag kan till exempel ta mig genom hela stan med färdtjänst för det har hen drivit igenom... eller hjälpte mig att ansöka, det hade aldrig blivit av annars.”

Det verkar finnas en trygghet hos informanterna i att utmaningar och svårigheter kommer att lösa sig på ett eller annat sätt, och det känns inte som ett nederlag att PO ibland får ta över och sköta vissa kontakter:

“Hen kan skriva ner att det här ska du göra och det här ska du försöka göra, och då gör jag det, och klarar jag inte av det då säger jag det till hen. Eller jag kan säga såhär, jag klarar inte av att prata med min handläggare för att hon...jag vet inte..det går inte. [...] Jag förstår inte vad hen skriver i sina mail. Så nu har hen gjort så att alla mail från hen ska gå till [PO] också, för jag vill inte ha kontakt med hen, för hen stressar mig så otroligt mycket. [...] Det är socialen, eller Uppsala kommun eller vad man ska kalla dem. Åh dom gör en otroligt stressad.[...] Det är den där tryggheten som kommer tillbaka. (skratt) Ja men trygghet för mig, det har jag aldrig haft förut. Så det är stort, jättestort. Som sagt var när man har en diagnos och har en som förstår en, i sådana här situationer, det är guld värt kan jag säga.”

## **5. Livet innan, med och efter Personligt ombud**

Vi jämför kortfattat informanternas liv innan, med, efter och hur de tror deras livssituation sett ut om de inte hade haft något Personligt ombud alls.

### **Livet innan Personligt ombud**

Många informanter upplevde en social isolering innan de träffade PO och deras situation var rörig och kaotisk. De fastnade ofta i sina egna tankemönster och såg inte hela perspektivet:

“Allt var kaos...tyckte jag i alla fall. Jag hade inget jobb och klarade inte att presentera mig på arbetsintervjuer och visste liksom inte hur jag skulle komma vidare. Då berättade mitt PO att Arbetsförmedlingen har speciella program som man kan gå som hjälper en med detta och genom det programmet fick jag faktiskt ett jobb! Här tror jag PO var viktig på det viset

att hen hade kunskaper som inte jag hade... jag hade ju såklart sökt själv på Arbetsförmedlingens sida. Men det finns ju så mycket information, och vad passar mig? Det är så lätt att man fastnar i sina egna tankesår. PO tänkte annorlunda och utanför mina injobbade spår. Jag var väldigt nere den perioden och då blir det lätt så.”

Många beskriver att det är lätt att hamna mellan två stolar. Det är svårt att ha ett helhetsgrepp om sin situation. Samhället upplevs vara krångligare än tidigare:

“Sen vet jag inte om det är jag som inbillar mig... men har det inte blivit mer komplicerat att vara arbetslös eller sjukskriven idag? Jag kan inte minnas att det var så här krångligt förut med alla papper och intyg som ska hit och dit. Jag mådde ju ändå mycket sämre då, men kan inte minnas att det var så mycket krångel. Det känns som om allt har ‘dragits åt’. Jag har väl varit sjukskriven säkert 90% av mitt vuxna liv och märker stor skillnad på Försäkringskassan till exempel. De nöjer sig inte med ett läkarintyg nu, utan det ska in kompletteringar och så... ja, mycket krångligare är det.”

Myndigheter som till exempel Försäkringskassan upplevs av många inte se sina klienters behov utan behandlar alla likartat. PO möter en där man är och utifrån vem man är:

“Det var rörigt... jag hade svårt att ta kontakt med myndigheter och svårt att föra min talan. När jag väl ringde blev det ofta att jag var så spänd så jag blev ändå inte så mycket klokare... det gick inte in liksom.”

Gemensamt för alla är att de upplevde en känsla av maktlöshet och en oförmåga att komma till rätta med sin relation till myndigheter:

“Maktlöshet. Det var en stor... liksom maktlöshet. Ibland måste man vara frisk för att vara sjuk känner jag. När man inte klarar av att ha många saker i huvudet då blir det kaos och då sätts det stopp.”

En del hade hjälp innan av till exempel boendestöd, psykolog och familj men gemensamt var att den hjälpen upplevdes otillräcklig. Någon sa att mamman var ett stöd och pappan hjälpte med ansökningar:

“Jag hade ju mamma och pappa och mina bröder. Mina föräldrar finns ju inte mer men det är klart, jag har ju fortfarande mina bröder. Mina föräldrar

var ju så gamla då. Men de kunde vara ett stöd på annat sätt. Jag var där mycket på helgerna till exempel”

Ibland framkommer det att föräldrar/syskon velat hjälpa men deras förmåga räckte inte till. Här beskriver informanten att hans mamma var mer ett socialt stöd men inte kunde vara till hjälp med de egentliga problemen:

“Men annars var det mycket min mamma som fick hjälpa till. Det kunde vara att jag fick ett samtal från ja, Telia eller nåt sånt, men jag kunde liksom inte ta beslut själv utan det blev ofta så att jag sa att jag måste ringa och rådfråga mamma. Men hon är ju min mamma, och hon kan ju inte allt om det som jag behöver hjälp med.”

Två av informanterna hade kontaktperson eller psykolog. Personen med kontaktperson sa att denne inte har *specialkunskaperna* som PO har. Någon hade hjälp av psykolog, men upplevde inte att de fick hjälp med hela biten:

“Jag sökte hjälp hos psykolog för att kunna reda ut livet. Men det var ju svårt, det är ju inom vården. Men jag fick några gånger bara, fyra tror jag... det var väl ingen fara för mitt liv tyckte de.”

Bland informanterna fanns även de som inte hade någon hjälp alls, och de upplevde att de var särskilt utsatta:

“Nej, ingen anhörig eller så... och de jag känner är ju precis som mig, i samma sats liksom, de tillhör samma målgrupp i princip. Ingen kan försvara sig mot en myndighet över huvud taget...du får hem en lunta du ska fylla i . Det du förstår är att du ska fylla i är namn och adress i stort sett, resten är rena rappakaljan och grekiskan. De frågar ofta om saker som hände för så längesen...det finns inte en chans att minnas. Jag äter alldeles för mycket mediciner också för att jag ska komma ihåg vad jag gjorde för tio år sen och vem som var min kontaktperson så och så vidare. Det är borta sånt där va, och då är PO bra, för hen tar det viktiga... jag är less på att spara papper, det är ju papper överallt här ser ni ju och jag är så less på det.”

Det som beskrivs gemensamt av informanterna är att man fått tillfällig och bristfällig hjälp före PO.

## Livet med Personligt ombud

Någon, som väntat länge på utredning fick hjälp att få sin utredning gjord på annan ort. Ett flertal uppger att kontakten med familjen blivit bättre. Myndighetskontakter och kunskap om rättigheter har förbättrats. Ett exempel är en informant som sökte färdtjänst med PO:s hjälp. Detta hade informanten inte ens tänkt på som ett möjligt stöd. Någon informant tyckte att det allra viktigaste i kontakten var att bryta isoleringen hen upplevde innan PO:

“Ja, bara att ha en social kontakt, att träffa någon annan, det tror jag faktiskt var viktigast för mig. Att jag fick hjälp att lösa saker. och att hen kunde lyssna.”

De upplever att de får en push i vardagen:

“Hen är kunnig på många saker, och också bra på att kolla upp sånt som hen inte vet. Det är också tack vare hen jag kom till [träffpunkten x]. Och då var mitt PO med som pratade med någon som var där och den personen kom fram och pratade om [träffpunkten x]. Nu är jag där jättemycket efter att mitt PO följde med på första besöket. Nu är jag aktiv i två grupper där.”

En del beskriver hur de har en känsla av att bli tagna mer på allvar när de har ett PO:

“För mig har det varit klockrent allt det där, sen är det att det kanske ska finnas fler, för andra personer också. Så att..jag tror att det är jätteviktigt, för psykiatrin funkar inte och då kan det vara jättebra att ha ett personligt ombud. Och har man ett personligt ombud när man ska ha kontakt med olika enheter eller vad man ska säga, så får man mer respekt... att ha någon... för man blir dömd innan[när man inte har PO].”

I vissa fall beskrivs att PO haft en direkt inverkan på hur klienternas behov och rättigheter har tillvaratagits:

“Arbetsförmedlingen har suttit och sagt att vi anser att du har noll procent arbetsförmåga, vi avskriver dig nu. När jag nyss sagt att jag har 50 procent arbetsförmåga om jag får börja långsamt. Då är det PO som ryter ifrån och några veckor senare hade jag en praktik i en butik. Nio månader senare får jag en anställning där på 50 procent. Så utan PO vet jag faktiskt inte.”

Att PO finns beskrivs av många informanter som att det alltid finns någon som står på deras sida:

“Hen har ju stöttat mig i allt som har med myndigheter att göra, speciellt Försäkringskassan. När det gäller vården också har hen hjälpt till så jag fått terapi. Jag har hen där bakom mig jämt, när det är nåt. Hen pushar på när det behövs också och det är bra!”

## **Livet efter Personligt ombud**

Alla informanter är medvetna om och trygga i att även om kontakten avslutas, kan de höra av sig på nytt om problem uppstår:

“Jag vill inte ha nån avslutad kontakt, det vet inte jag..bara tänka på det blir jag stressad av, jag tror jag behöver hen... målet är att jag ska bli självgående MEN, inte i dagsläget. Jag skulle vilja ha det resten av mitt liv.”

Informanterna beskriver att de inte känner sig pressade i att insatsen ska vara “klar” inom en viss tid, utan det är behoven som styr:

“Jag har ju frågat hen många gånger hur länge jag får ha kvar hen. Och hen säger att jag får ha PO så länge jag känner att jag behöver. Men vi har sagt att den dagen [...] saker rullar på, inte så mycket kontakt med myndigheter, då kommer hen troligtvis att fasas ut, men det ser ju ut att bli en ganska lång process.”

Den enda personen som har avslutat kontakten säger såhär:

“Ja vi avslutade för några månader sedan. men jag känner mig ändå trygg, för hen sa att det är bara att ringa om det är något. Det är väldigt skönt att veta.”

Sammanfattningsvis finns trygghet i att kontakten närsomhelst kan återupptas om behov uppstår igen.

## Om informanterna inte haft Personligt ombud

Alla informanter tror att situationen skulle vara helt oförändrad, alltså som det var innan, eller värre, om de varit utan insatsen. De har svårt att föreställa sig livet utan hjälp och stöd av PO:

“Det... jag vågar nästan inte tänka så... jag har svårt att tänka mig in i det läget. Jag har sagt det till hen många gånger, att jag vet inte var jag skulle varit utan hen. Just därför att alla de här myndigheterna man måste ha kontakt med... det blir ju som ett krig känner jag. Det är myndigheterna mot mig, förstår du? Det har funnits så sjuka situationer.”

Informanterna återkommer till just myndighetskontakterna som särskilt problematiska:

“Väldigt väldigt jobbigt, verkligen. Jag skulle inte klara av alla myndigheter och överklaga och sånt där, det hade varit jättejobbigt.”

Många informanter beskriver det som att de är i ständig kamp mot myndigheter och en känsla av att befinna sig i underläge. Dessutom upplevs det som att myndigheterna jobbar aktivt *mot* informanterna istället för *med* eller *för* dem:

“Det hade sett ut som 2013, jag hade gått på [Socialförvaltningen], sjukskriven och bråkat med läkare och såna grejer... inget bra hade det varit. Jag hade inte kommit någonstans med någonting alltså, det är sanningen. Det myndigheter vill ha är bara välskrivna papper som de vet att inte jag kan alltså, de nöjer sig inte med ett telefonsamtal... det är så jävla mycket makt i det där liksom... näää, jag hade fått kämpa hårt än idag om inte jag hade haft mitt PO, det är helt säkert.”

En person beskriver att hen varit felmedicinerad och feldiagnostiserad och att PO hjälpte hen att komma tillrätta med detta.

Ett par av informanterna säger att de är osäkra på om de hade varit i livet idag utan POs stöd:

“Six feet under, det är jag ganska övertygad om. (pekar med handen ned mot golvet).”

PO har enligt alla informanter haft en stor positiv inverkan på deras liv.



## 6. Hur upplevs Personligt ombud: Som person och verksamhet

På frågan om hur PO kunde förbättras sa en person följande:

“Jag vet inte... de kanske är perfekta redan nu? (skrattar). Jag har kanske haft tur med mina PO?”

Många uttrycker att det är väldigt enkelt att fastna i vissa tankegångar vilket leder till begränsade lösningar. PO kan vara en person som ser nya och möjliga lösningar och perspektiv:

“Som jag också sagt förut så kunde hen hjälpa mig mycket genom att tänka ur andra vinklar än jag själv. Hen såg öppningar och möjligheter som inte jag gjorde. Hen hade ju också en annan kunskap såklart om vilka rättigheter och möjligheter som fanns.”

Genomgående är att informanterna understryker att PO inte är som andra myndighetskontakter:

“I och med att jag kan känna mig tryggare när det är saker jag behöver hjälp med. Förut hade jag hjälp av någon på kommunen, minns inte vad det kallades, men den hjälpen var inge bra, det är helt annorlunda med ett PO.”

Återkommande är att informanterna upplever att PO *fixar och ordnar med saker som kanske inte riktigt ingår i jobbet*. Det upplevs som en unik egenskap och bygger upp informanternas egna driv:

“Men hen har också fått igång mig, inte bara gjort saker åt mig utan jag har ändå varit med i processen. Hen blir som en extra hjärna... haha... när min inte funkar. Och hen antecknar ju allt viktigt, sånt som sägs på möten... ibland blir det ju emotionellt för mig och då har jag svårt att minnas sen, men då har ju hen koll på det. Jaa, jag är helt övertygad om att hen gör mer än vad som står i hennes arbetsuppgifter. Hen kan ju allt!! Just det här att hen också kan lyssna på mina helt personliga problem. Hen är helt enkelt otrolig!”

“Jag hade ju aldrig fixat att ta de här striderna själv, aldrig alltså! Jag tror att jag kan säga att jag hade inte haft den här livsviljan som jag har idag utan hen... man blir så motarbetad. Det hade varit mörkt. Om man tänker på alla

personer jag träffat under den här tiden så har hen varit viktigast, hen har agerat och hävdad min rätt när jag inte orkat.”

Flera av informanterna känner att PO varit en vändpunkt i en tidigare nedåtgående spiral:

”Hen finns ju där och... kämpar för mig... Vad ska man säga, det är som jag redan sagt, typ. Men, nej, jag har som sagt varit så ensam i allting. Jag har inte förstått allting. Och bara det ger stress och det utvecklas till någon annat och det blir att man blir sjukare.”

Och gemensamt över samtliga intervjuer får PO beröm över hur tillgängliga de är:

“Ja, jag kan ju ta kontakt om det dyker upp nåt. Då brukar hen ringa upp efter fem minuter.”

### **Vilka egenskaper bör ett Personligt ombud ha**

Alla informanter ansåg att empati, flexibilitet, kreativitet och att se saker ur andra synvinklar; att kunna lyssna med respekt samt att kunna inge trygghet är viktiga egenskaper. PO ska veta hur myndigheter och lagar fungerar, men samtidigt inte vara för akademisk utan också kunna visa medmänsklighet:

“Jag vill ha förtroende, kemi, känna trygghet, att hen verkligen ska finnas där för mig, utan att låta egoistisk. Sen är jag väldigt sensitiv att jag... ska känna... jag måste nog träffa den personen två, tre gånger för att få grepp om det, jag kan inte sitta och [träffa] en person bara en gång. Man är väldigt misstänksam och det är mycket att känna av, för mig är det så, som person.”

Flexibilitet kan innebära att till exempel följa med till läkare och myndigheter:

“Du ska veta hur myndigheter fungerar, det är bland det viktigaste. Och kunna göra ansökningar är också väldigt nödvändigt att kunna, för allt måste du ansöka om idag. Lagar om vad man har rätt till. Ett PO ska kunna mycket, men fortfarande ska det va en människa va. Och när jag ska till läkaren till exempel så kan hen följa med och liksom ta upp de viktigaste grejerna, de som betyder nåt, det där har jag svårt att se.

Flera informanter uttrycker det viktiga i att kunna inge trygghet:

“Att man kan lita på dem, att saker blir gjorda på rätt sätt, att de lyssnar och kan ställa upp med saker jag tycker är svåra.”

“Ödmjukhet är mycket viktigt, icke dömande. Och att man är ganska kreativ, alltså en öppenhet inför olika lösningar. Driftig. Men det allra viktigaste är väl att vara intresserad av människor, vilja lyssna, tålmod.”

Andra egenskaper som kom upp var: tillit, respekt, uppmuntrande, inte stoppar människor i fack, jordnära, tänka utanför boxen, öppensinnad och inte dömande.

### **Utvecklas och förbättras**

Informanterna tycker att det borde anställas fler inom verksamheten Personligt ombud. Informationen av vad PO är borde dessutom tydliggöras:

“Man skulle kunna sprida informationen om att PO finns på ett bättre sätt. Jag tänker att det finns så mycket information på nätet... nästan för mycket för att man ska kunna hitta det där som passar just mig.[...] Jag har gjort reklam hos min psykolog, så hen ska kunna sprida det vidare. Det måste ut till människor som behöver hjälpen! Namnet PO skulle kanske också kunna vara bättre, men samtidigt är det ju precis vad det är, någon som företräder en, alltså ett ombud.”

“Jag har sett broschyrer på Psykiatrins hus, men jag skulle nog inte hämtat information den vägen. Men att personal på Försäkringskassan, all sjukhuspersonal, Migrationsverket... för tänk att inte kunna språket och all denna byråkrati. Jag har ju svenska som modersmål och fattar ju ändå inte.”

“Det kanske ska finnas fler, för andra personer också. Det är alla värda som har det svårt. Så att... jag tror att det är jätteviktigt, för psykiatrin funkar inte och då kan det vara jättebra att ha ett personligt ombud. Och har man ett personligt ombud när man ska ha kontakt med olika enheter eller vad man ska säga, så får man mer respekt... att ha någon... för man blir dömd innan[när man inte har PO].”

Övriga förslag som framkommer är att sätta upp lappar på vårdcentralen och liknande inrättningar. Någon nämnde annonsering i tidningar som till exempel UNT. Nästan alla säger att det borde anställas fler PO.

# Delrapport: Enköping-Håbo

Informanterna har haft sina PO allt från ett halvår till 2,5 år. De var fyra personer: två män och två kvinnor. Åldern varierade mellan 30 och 60 år.

## 1. Medverkan i verksamheten Personligt ombud

### Kontakt och förväntningar

Vägen till kontakt såg ut på olika vis. Genom en kontakt via vården, en bekant, en kollega och någon letade själv upp informationen på kommunens hemsida.

De flesta informanter säger att väntetiden var ovanligt kort. Någon vecka i de flesta fall, ibland ännu snabbare.

“Det handlade väl om en vecka från det att jag mailade tills jag fick komma på första mötet, så det gick väldigt snabbt.”

Svaren nedan speglar vilka förväntningar klienterna hade på PO innan första träffen. En informant säger att stödet motsvarade hens förväntningar:

“Det var väl det som jag nu fått hjälp med. Vad man ska skriva och hur... hen kan ju det där språket. Det betyder så mycket... det är otroligt skönt... går inte att beskriva faktiskt.”

Det kom upp frågor om vad Personligt ombud egentligen är. Någon var lite osäker på vad skillnaden är mellan god man och PO:

“Jag var ju lite inne på det här att ha en god man. Jag tänkte nog att det kunde vara en bra lösning för mig. Men det var faktiskt en kontakt på socialen som avrådde från det... just det här att man avsäger sig lite för mycket kanske. PO är ju i mycket samma sak, men man släpper liksom inte på samma sätt, det är mycket större delaktighet med PO, och det finns det ju en stor vinst i naturligtvis”

En annan person säger att titeln Personligt ombud kan uppfattas som missvisande:

“Jag vet att jag funderade lite över att det heter *Personligt ombud*, det låter lite förmyndaraktigt. Nu hade ju min bekant berättat lite hur det fungerade, så det var ju det jag bar med mig, jag visste ju vad det gick ut på”.

En informant beskriver att hen egentligen bara hade ett akut grundproblem hen ville ha hjälp med. *Och det gick väl relativt snabbt ändå.* Att detta problem löstes gjorde det senare lättare att lösa andra mindre problem.

### **Information om byte**

Många minns inte att de blivit tillfrågade om de kunde byta PO, bara en visste säkert att det gick att byta. Nedanstående citat visar på mer osäkerhet i denna fråga:

“Nej, inte information. Men jag vet ju att det är så vart du än går, känns det inte bra ska man ju byta.”

“Jag tror inte det. Det behovet fanns ju aldrig, men nej, jag kan inte minnas att jag fått sån information.”

“Det kan hen möjligtvis ha sagt men det är inget jag kommer ihåg... jag har å andra sidan rätt dåligt minne.”

### **Tillgänglighet och kontinuitet**

Någon beskriver att de ses en gång i veckan numera, men tidigare kunde det vara oftare än så. Någon annan säger att *det kan vara en vecka emellan, ibland två. Efter behov helt enkelt.* En annan informant säger att i början var det en gång i veckan för det var mycket som behövde bli gjort och sen har det blivit glesare med tiden, men om något viktigt dyker upp kan det bli oftare igen.

“I början träffades vi ju en gång i veckan för att lära känna varandra, men nu är det ju efter de behov som uppstår.”

Alla informanter beskriver att de är nöjda med hur ofta de träffar sitt PO:

“Ja, det tycker jag, det är aldrig nåt snack, vi löser det som ska lösas. Kommer det upp oförutsedda saker så fixar sig det med.”

Alla säger att de är nöjda med vart de ses. De säger att de träffas på PO:s kontor, möten eller där det passar. Det är utifrån brukarens behov var de träffas och många uttrycker att flexibiliteten skapar trygghet och förtroende. Någon säger att eftersom de ses på kontoret så skapas det en *fast punkt i veckan.*

## 2. Trygghet och förtroende

Här tar vi upp något som är ständigt återkommande i rapporten: trygghet. Alla säger sig känna stor trygghet med PO:

“Det gjorde jag på en gång. Jag kan prata om allt privat med hen. Allt jag tänker på. Men det är ju viktigt att man känner det här förtroendet.”

Samtliga uttrycker en snarlik uppfattning som denna informant:

“Absolut. Du vet, hen är en sån sympatisk mänsklig människa. Man har inte känslan av att det här är en myndighetsperson. Jag kan ta upp precis det jag vill, och så har det varit från första dagen kan jag säga. Hen visar ett sånt intresse för min person och är genuint intresserad. Det träffar man väldigt sällan på.”

En informant tyckte förtroendet var det allra viktigaste och en annan nämnde tryggheten:

“Det som är absolut viktigast är den trygghet jag känner, i det bemötande jag får. Oavsett vad vi pratar om. Det är också otroligt viktigt att ha någon, som säger att det kommer att lösa sig på ett eller annat sätt. Det är en otrolig trygghet. Hen har också förmågan att ligga ett steg före, en förmåga som jag nästan helt saknar. Det här med planering är knepigt för mig. Ja den där totala tilliten alltså, som är så viktig.”

Vi har frågat om informanterna känner förtroende, om de blir lyssnad på och om de kan prata om allt och samtliga instämmer utan tvekan:

“Jag känner mig helt trygg, och jag känner att det jag tar upp där, det stannar där.”

Många uppskattar POs sociala kompetens och intresse för deras liv i stort:

“Man håller väl sig i och för sig till det som man är där för, men det händer att vi pratar mer allmänt sådär också. och pratar om allt möjligt.”

### **3. Påverkan**

#### **Flexibilitet**

Samtliga säger att de kan påverka när de träffas och att det inte är några långa väntetider när det gäller obokade möten:

“Ja jag kan ju alltid höra av mig om något kommer upp. Även när vi inte bokar tid. Ringa eller SMS:a. Hen hör alltid av sig hyfsat snabbt.”

POs förmåga till flexibilitet lyser igenom i alla svar:

“Ja det här att jag kan höra av mig när jag har behov, inte bara på våran bokade tid, det känns jättebra att det är så.”

Någon säger att det är bara att skicka ett SMS om något dyker upp akut så löser det sig.

#### **Motsvarar stödet informanternas önsknings**

Alla informanter uttryckte att PO mer än väl motsvarade önskemålen när de väl påbörjat relationen:

“Ja, alltså hen hjälper mig med de saker jag alltid skjutit upp, det blir gjort. Hen står upp för mig och är nån jag kan bolla med.”

“Ja, men det gör det. Mer än väl! I och med att jag fått den här hjälpen har det ju hänt saker som jag aldrig trodde skulle hända.

På frågan om det är något de inte kunnat fått hjälp med fortsätter samma informant:

“Nej, inte som jag kan komma på. Och jag vet ju ganska väl vilka möjligheter som finns. Snarare tvärtom faktiskt, att hen har hjälpt till med saker som som jag inte ens har vetat att de existerar, olika bidrag jag har kunnat söka till exempel”

## 4. Självständighet

### Underlätta vardagen

Samtliga säger att vardagen blir underlättad av stödet som PO ger. Att problem löses gemensamt och inte blir ohanterligt stora. Att de får hjälp kontinuerligt leder till att problemen *inte växer till en bunt som blir övermäktig till slut*. Tidigare har de stora problem lagts på hög och skapat stress och med PO blir *saker gjorda och det underlättar såklart. Det gör att man orkar annat*. Tryggheten och vetskapen om att det blir gjort frigör kraft till annat i livet:

“Det underlättar ju på det viset att jag är mycket tryggare nu... jag vet att hen finns och lyssnar. Jag har ju haft kontakt med olika myndigheter under en massa år och det blir liksom alltid en speciell ton... men med hen är det inte så, vi är på samma nivå hen och jag. Och sen vet jag att kommer det ett brev eller nåt som jag inte orkar ta tag i så vet jag att det blir ändå gjort, jag tar med det nästa gång. Jag behöver inte älta såna här grejer längre. Jag kan släppa och ha ork till annat istället för att gå och oro mig.”

Livet blir inte satt på paus längre utan informanten har nu möjlighet att komma vidare:

“Ja, jag hade ju inte varit där jag är idag på långa vägar. Det lyfter ju bort så otroligt mycket tankar, funderingar och ångest, som gör att jag kan ägna mig åt det som är viktigt i livet. Och att komma framåt.”

### Upplevelsen av självständighet

Samtliga uttrycker ett ökat välmående och en större självständighet genom stödet från PO. Den tunga bördan av att vara ensam ansvarig inskränker på känslan av självständighet och att dela bördan ger känslan av ett friare liv:

“Ja, det tar ju bort så mycket stress. Så det är som att det betyder så mycket mer än vad som står på pappret. När de här tunga tankarna som maler och maler om saker som inte blir gjorda... när det lättar där så blir det så mycket som blir lättare. Det frigör ju ork till annat, till exempel ork till familjen, att vi får en bättre relation, jag tar tag i livet får ‘ny luft.’”

Återkommande är att alla informanter menar att en tyngd lättar och energi frigörs till det som känns viktigt i livet:



“Jo, men det gör det. Om man jämför med i våras så mår jag bättre. Det där oket försvinner ju.”

“Ja jo, på vissa sätt... att jag kan lasta över det jag inte fixar själv. Man har det ju inte malande hela tiden, utan vet att det fixar sig.”

“De perioder när jag inte träffat PO kan mycket bli liggande. Men sen kan det räcka med att jag träffar PO så får jag det gjort... själv alltså. Inte som att hen måste ta över och göra det åt mig, utan jag får liksom en skjuts framåt när vi pratat och då fixar jag det oftast själv. Och fixar jag det inte, så gör hen det, det finns såna gånger med. Och det är jäkligt skönt att veta.”

## **5. Livet innan, med och efter Personligt ombud**

### **Livet innan Personligt ombud**

Någon klient var bostadslös, någon var djupt nedstämd och gemensamt för alla var upplevelsen av maktlöshet:

“Det var väldigt rörigt med allting. Saker blev inte gjorda. Jag kunde ha perioder när jag tog tag i saker, men jag orkade aldrig hela vägen ut. Allt samlades på hög... du vet, såna där viktiga saker som gjorde att jag fick mina pengar i tid, det strulade ofta helt enkelt för att jag inte skickat in papper i tid... hemförsäkringen gick ut, ja det var en enda snurr.”

Alla tillfrågade beskriver sin dåvarande situation som hopplös och övermäktig:

“Jag brydde mig inte över huvud taget. Beroende på var brevet kom ifrån så rev jag det eller bara la det i en hög som jag aldrig rörde. Jag skojar inte, jag har säkert haft 50 brev från Skattemyndigheten liggandes oöppnade, [...] med hjälp av PO så nu rullar det på... det kommer väldigt få brev helt enkelt. Jag säger det igen, den här hjälpen har varit helt livsavgörande för mig.”

“Saker och ting blev ju liggandes tills jag hade kraft nån dag att ta tag i det, men det blev ju ingen ordning liksom. Det var ju så mycket till slut. Hela

livssituationen blir ju snurrig [...]. Det var mycket Kronofogden och det snurrade på och jag kände att jag har ingen chans.”

Ett par uppger att de inte hade någon hjälp alls innan kontakten med PO. Övriga säger att de hade visst stöd, men inte tillräckligt, från någon i familjen.

### **Livet med Personligt ombud**

Det viktigaste enligt ett par informanter var det löpande arbetssättet som PO använder sig av. Att man har någon med i alla processer:

“Att man får det där stödet. Oftast för mig kan det vara så att vi gör förarbetet tillsammans och så fixar jag samtal och brev hemma själv sen. eller vi kanske fyller i en blankett på hans kontor och så går jag hem och fixar så det kommer iväg på posten. Det är skönt att ha någon bredvid sig sådär, som vet vad som händer, just när det är myndigheter inblandade. Sånt man inte känner att man ber en vän om.”

Samtliga informanter har fått hjälp med myndighetskontakter. En informant uttryckte sig såhär:

“Ja det viktigaste är ju det här att jag fått hjälp med kontakten med myndigheter och så vidare. För utan med PO skulle jag helt enkelt inte orka överhuvudtaget.”

### **Livet efter Personligt ombud**

Ingen av klienterna känner någon press från PO på att avsluta kontakten:

“Det är ju ingenting jag vill tänka på än så länge. De här problemen sitter ju ihop med min person. Så som det känns nu är det svårt att föreställa sig. Jag skulle inte fixa livet utan mitt PO helt enkelt. Hen säger att här finns inga begränsningar på det viset utan det är mitt behov som styr. Det är ju inte många ställen där det funkar så. Får du en psykolog till exempel så får du tio gånger liksom, och sen får du söka på nytt. Så jag hoppas och tror att det kommer från mig själv när den dagen kommer. Ja usch, det är ett sånt elitsamhälle idag, och man ska fixa allt själv.“

På frågan om man kan tänka sig ta kontakt på nytt efter avslutad svarar alla att de absolut skulle göra det igen, de *vet vem jag skulle springa till först*.

## **Om de inte haft Personligt ombud**

Ett par informanter är osäkra på om de överhuvudtaget funnits idag om de inte haft PO. De övriga hade svårt att föreställa sig en positiv förändring utan stödet:

“Ja, allt hade bara fortsatt. Det hade blivit övermäktigt tror jag. Det här är en sån trygghet och det betyder oerhört mycket!”

“Det vet jag inte, men det känns som livet fortsatt som förut. Jag har ju svårt med att pusha mig själv. Jag är liksom beroende av nån som kan sätta igång mig att få saker gjorda. Det gör ju PO, så utan det tror jag livet fortsatt i stort sett som förut. Allt hade i alla fall tagit oändligt mycket mer tid.”

## **6. Hur upplevs PO: Som person och verksamhet**

Informanternas upplevelse av PO är att de har en sammanhållande effekt:

“Ja absolut. Jag har ju mycket i mitt liv idag som gör att jag mår bra, men inget av det där hade ju funkade utan PO. Det är som ett slags nav kan man säga. Och att jag får så himla mycket uppmuntran hela tiden.”

PO upplevs inte så stelbent i kontakten, utan det går att prata om privata saker också och ändå utföra uppgifterna:

“Det tycker jag funkar. Jag ska ju inte ha mitt PO som en kurator liksom... även om det ändå blir lite så när vi träffas, att man pratar om andra saker också, hur man mår och sådär.”

## **Vilka egenskaper bör ett Personligt ombud ha**

När det gäller vilka egenskaper ett PO ska ha ligger människointresse, livserfarenhet och empati högt upp. Kunskap om hur myndigheter fungerar men inte vara för byråkratisk är också återkommande:

“Det handlar om det här jordnära, medmänskliga. Inte för mycket akademiker, öppen och förmågan att kunna sätta sig in i en annan människas värld. Gärna livserfarenhet. Sen tänker jag att det kan vara viktigt i en

arbetsgrupp att det finns olika kompetenser och olika sidor. Och det är klart att det är bra att ha mycket kunskap om myndigheter och byråkrati och så, men har man inte medmänsklighet så blir det inte bra i alla fall.”

“Det är väl förståelse, att det finns en förmåga att kunna sätta sig in i olika människors situationer. Och att man vet mycket om hur det här med myndigheter funkar, i vilken ordning saker ska göras. Och att man liksom kan samordna olika myndigheter, kontakter dem emellan, så att saker händer.”

“Det tycker jag är att man måste ha ett människointresse. Det är inte fel om man har livserfarenhet, så det måste inte vara en ung person. Att man är orädd i kontakt med myndigheter, även om man inte vet precis allt så ska man kunna ta reda på det. Att man respekterar andra människor som jämlikar, inte stoppar in människor i fack. Att man har tålmod och en förmåga att inge hopp! Och det här att kunna tänka nytt och annorlunda. Det blir så lätt att man fastnar i ett visst tankemönster i olika frågor och det har mitt PO varit duktig på att hjälpa mig med... att se saker ur ett annat perspektiv. Att peppa en att inte ge upp.”

## **Utvecklas och förbättras**

I stort sätt alla i Enköping ville att fler PO skulle anställas, eftersom de var så nöjda med den hjälp de fått:

“De måste ju bli fler såklart. Men annars för egen del kan jag inte klaga på nånting, jag hade inte kunnat få bättre stöd än vad jag har.”

“Mer personal! Det är inte klokt egentligen, det är alldeles för få. Men verksamheten som sådan är ju helt fantastisk, jag är så otroligt nöjd. Man får inga pekpinnar här som på till exempel soc. Här blir jag lyft på ett helt annat sätt.”

Även om man, på grund av sitt mående, har svårt att tänka på hur andra har det, så kan man se att behovet är stort:

“Som jag mår just nu har jag svårt att se utanför mig själv... och jag har inte råkat ut för att jag känt att PO inte räckt till, inte än i alla fall. Men en sak vill jag säga. Anställ fler för tusan! Det måste finnas mängder av människor i behov av PO. Så informera om att verksamheten finns och anställ fler!”

En informant kände sig väldigt nervös inför att, som hon uppfattade det, bli *bedömd* av PO innan relationen påbörjades:

“Jag fick ett brev innan där det stod ungefär ‘vi ska kolla om du duger’. Brevet var inte bra skrivet tycker jag. Man vänder sig inte till PO för att det är ‘kul’ liksom. Alltså det ska inte kännas som att man ska bli bedömd på det sättet. För min del blev det jättenervöst, som att det var nåt slags prov. Jag tänkte ‘oh shit alltså, klarar jag verkligen det här?’ Det kändes väldigt tydligt att det är en myndighet och det blev lite fel tycker jag. Sen blev själva mötet ändå rätt bra, men jag var fortfarande lite på min vakt.”

Med detta citat avslutar vi delrapporten Enköping/Håbo.

## Diskussion

### Allt är krångligare idag

Samhället har blivit alltmer komplext i allmänhet och i synnerhet för personer som har funktionsnedsättning. Det märks särskilt när det handlar om kontakt med många olika myndigheter och enheter. Här gör Personligt ombud en viktig insats för sina klienter, och faktiskt också för anhöriga som till exempel föräldrar, som tidigare fått ställa upp och stödja sina närstående. Ibland vill klienterna inte att anhöriga ska veta för mycket eller att man *ställer till besvär*. Det finns en informationsbrist från andra delar av vården och myndigheter. Den information som finns är ofta antingen svår att hitta eller skrivet på ett otillgängligt och byråkratiskt vis.

### Bygga upp relation i början och “det lilla extra”

Alla upplever ett väldigt bra bemötande och känner ett stort förtroende för sitt PO, vilket är grundförutsättningen för att relationen ska kunna fungera. PO lägger väldigt mycket tid i början på att lära känna personen. Tidigare har klienterna varit vana att bollas fram och tillbaka utan att bli sedda som en hel person. Psykisk ohälsa kan många gånger innebära isolering och en känsla av utanförskap, och här framstår det som PO gör mer än vad hen verkligen behöver. Enligt informanterna är det extra viktigt för den som känner sig ensam att bygga upp förtroende till någon, vilket är vanligt inom brukarvärlden. Vi bedömer utifrån intervjuerna att PO gör mer än vad de egentligen är ålagda att göra, vilket ytterligare stärker

förtroendet. Intrycket är att PO:s insatser skapar en känsla av helhetssyn kring personen. PO är väldigt bra på att ringa in problem och hjälpa till att strukturera upp detta genom den kunskap de besitter när de gäller samhällets utbud av stödinsatser. Detta gäller även problematik som klienten inte visste hen hade. Det framstår som att klienterna ofta känner sig uppfyllda av sina brister och har svårt att se och hitta sina förmågor. Alain Topor är en förgrundsgestalt inom återhämtningsprocesser när det gäller psykisk ohälsa: "Kontakten med psykiatri är ibland kopplad till känslor av otillräcklighet och ibland även skam. Den kan uppfattas som ett tecken på misslyckande."<sup>4</sup> Att inte kunna handskas med myndigheter späder ytterligare på denna skam. När klienterna påbörjar kontakten med PO tar en avgörande process sin början - man slutar se sig själv som ett "hopplöst fall". Där börjar återhämtningsprocessen för de flesta. "Många brukare talar om erfarenheten av att bli sedda och hörda med sina brister och förmågor som en vändpunkt i deras återhämtningsprocess. Ingen vill eller kan reduceras till att vara enbart en psykiatrisk diagnos. Individen är alltid mer än sin diagnos."<sup>5</sup>

"Återhämtning innebär att brukaren påbörjat en process med att återerövra makt över sitt eget liv. Denna process handlar om tre faktorer: makt i förhållande till sina symptom; makt i förhållande till sin behandling och andra insatser som erbjuds honom/henne; makt i förhållande till omgivningens fördomar och stigmatiseringsförsök. Återhämtning är alltså en individuell process (att finna sig själv och bruka egna resurser till det) och en social process (hjälp från andra och även en utveckling bland vänner och familjemedlemmar). Professionella kan bidra till återhämtningsprocessen, men även andra personer kan spela en viktig roll. Återhämtning är ingen ny diagnos som professionella kan ställa på brukarna. Individens egen bedömning av sin situation och sitt tillstånd är avgörande."<sup>6</sup>

"Att bli sedd som en hel individ och inte enbart som en patient/diagnos; det vill säga som en samling tillkortakommanden, omnämns ofta som mycket betydelsefullt av personer som återhämtat sig."<sup>7</sup>

## Hopp

En väldigt viktig egenskap som framkommer är att PO inger hopp och bryter mönstret av misstro mot myndigheter och klientens oförmåga att hävda sin röst och sina rättigheter. Att då ha någon bredvid sig som bekräftar "det här är

---

<sup>4</sup> [http://dok.slso.sll.se/Psykiatri\\_sodra\\_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf](http://dok.slso.sll.se/Psykiatri_sodra_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf)

<sup>5</sup> [http://dok.slso.sll.se/Psykiatri\\_sodra\\_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf](http://dok.slso.sll.se/Psykiatri_sodra_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf)

<sup>6</sup> [http://dok.slso.sll.se/Psykiatri\\_sodra\\_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf](http://dok.slso.sll.se/Psykiatri_sodra_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf)

<sup>7</sup> [http://dok.slso.sll.se/Psykiatri\\_sodra\\_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf](http://dok.slso.sll.se/Psykiatri_sodra_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf)

krångligt” och visar en accepterande och empatisk attityd kan vara skillnaden mellan att ge upp och kämpa vidare.

“Att minska hoppet hos en person och denna persons sociala nätverk är farligt. För hoppet är källan till den energi som krävs för att ta upp i kampen för ett bättre liv. Hoppet är källan till det arbete som individen/brukaren och hans/hennes sociala nätverk måste ta itu med.”<sup>8</sup>

## **Flexibilitet**

Det som är unikt för PO är deras förmåga att vara flexibla. Både avseende platsen man ses på, förmågan att se behoven hos sin klient och att ses när det behövs.

En enskild brukare har svårt att se alla sina rättigheter och där har PO en stor överblick och kunskap och kan tydliggöra dessa. De flesta myndigheter ser bara sin egen del och ser inte hela bilden kring individen och då är det lätt för brukaren att falla mellan stolarna.

Klienterna behöver inte känna någon press utan får växa i sin egen takt när det gäller att hantera sina egna problem. En god man till exempel, tar över allting och då upplever man inte att man växer. Syftet i slutänden är att man ska klara sig själv när man är redo. Just den faktorn att det inte finns en tidspress uppskattas mycket och underlättar självständighetsprocessen. För alla är olika och man kan inte ha någon mall för återhämtningen. Trots den stora flexibiliteten vill många framhålla att de vet var gränsen går och just att denna vilja till flexibilitet är inget man börjar utnyttja.

## **Självständighet och egenmakt**

När kontakten inleds är tillvaron för de flesta klienter vara mycket rörig med ibland akuta problem. Att styra upp situationen så att den blir hanterbar kan många gånger vara en nödvändighet. Många brukare beskriver detta som en oerhörd lättnad och en förutsättning för att samarbetet ska kunna ta sin början. Stressen släpper och man har nu någon med sig i processen kring kontakten med myndigheter av olika slag. Det som vid första anblicken kan uppfattas som att PO “curlar” och därigenom skulle göra klienten mindre självständig visar sig snarare ha motsatt effekt. Det verkar som omsorgen klienterna känner, tillsammans med omhändertagandet av den ofta ohanterliga mängden behov som hopats, är en kombination som lägger grunden för att klienten ska våga växa och utvecklas.

---

<sup>8</sup> [http://dok.sls.sll.se/Psykiatri\\_sodra\\_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf](http://dok.sls.sll.se/Psykiatri_sodra_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf)

Att bli bekräftad i känslor som skam och misslyckande är viktigt i inledningsskedet, eftersom många klienter befinner sig just där. Det är som att man måste ladda batterierna på nytt, och när man har PO vid sin sida blir det möjligt. När den goda relationen har etablerats så har klienternas egenmakt stärkts och PO kan sakta men säkert fasa ut sig själva mer och mer. Vetskapen om att PO finns där igen om problem uppstår, tycks inte bidra till mindre självständighet utan snarare ha effekten att man törs prova själv. Det behöver inte alltid handla om att ett möte planeras in, utan kan räcka med ett telefonsamtal för att få den extra "knuffen" framåt. Många har svårt att se ett definitivt slut på kontakten men bara att de vet att någon finns där om det krisar lägger grund för att bibehålla den självständighet man utvecklat.

“Återhämtning handlar om makt. Om att återerövra makt över sitt eget liv, i sina relationer till andra, över sina symptom, över den hjälp som samhället erbjuder. Det handlar om att erfara, även i de svåraste stunderna, att man kan påverka sitt liv.”<sup>9</sup>

“Den psykiatriska vården och kommunens insatser kan spela en betydande roll. Men de som är i en återhämtningsprocess, nämner sällan en metod eller ett program som anledningen till att de mår bättre. Istället pratar de om människor som de mött: Att få utveckla en varaktig relation med ett fåtal professionella kan vara avgörande. Det handlar om människor som man lär känna över tiden och som lär känna en. Det är frågan om att inte bollas mellan olika mottagningar, olika team, olika verksamheter, beroende på hur man mår eller klockslaget på dygnet. Det handlar om att inte behöva gång på gång berätta om sitt livs problem och tillkortakommanden. Utan att möta människor som har sett en både när man mår bra och när man mår sämre; som kanske har träffat ens anhöriga och vänner, som vet hur man bor och varit där och som inte är främmande för att komma hem till en om och när det behövs. Kontinuitet och tillgänglighet i relationen mellan den som behöver hjälp och några få professionella är grunden för att en varaktig relation skall kunna utvecklas. En relation som leder till att en fungerande arbetsallians kan utvecklas. Ett bemötande som bygger på kontinuitet och tillgänglighet kan utgöra psykiatrins och socialtjänstens bidrag till bränslen i en återhämtningsprocess: hoppet.”<sup>10</sup>

---

<sup>9</sup> [http://dok.slsso.sll.se/Psykiatri\\_sodra\\_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf](http://dok.slsso.sll.se/Psykiatri_sodra_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf)

<sup>10</sup> [http://dok.slsso.sll.se/Psykiatri\\_sodra\\_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf](http://dok.slsso.sll.se/Psykiatri_sodra_stockholm/FoU/%C3%85terhamtning.pdf)



## Övrigt

Vi ser det som ett problem att informanterna tycks känna att de inte blir tagna på allvar i till exempel vården. Att ha ett PO med sig som stöd borde inte vara nödvändigt, men verkar vara så tyvärr. Detta vittnar alla om.

Hur orkar personerna som jobbar som PO med sitt arbete? PO fyller så många luckor. Samverkan mellan myndigheter fungerar inte. Klienterna vittnar om att även om deras relation med PO är nära och väldigt flexibel, så håller de bra koll på var gränsen går och att de inte skulle kunna tänka sig missbruka hjälpen. Klart är att PO gör en mycket uppskattad insats, men gör de så mycket att det påverkar antalet klienter de kan acceptera?

Den bristande informationen, vad beror detta på? Eftersom nästan alla som fått hjälp har fått det på ett slumpmässigt sätt, måste man utgå från att det finns en mycket större grupp av individer som också behöver samma hjälp, men inte har blivit informerad om det. Är det medvetet för att PO vill kunna behålla det arbetssätt de har? Skulle bättre information som når ut till fler omkullkasta detta genom flera sökande?

Vi ser att klienterna får bättre relationer till närstående och anhöriga genom att relationen blir mer jämlik och utan förväntningar på att någon i ens närhet görs medansvarig när det gäller myndighetskontakter.

## Förbättringsförslag

### Information

Det har varit svårt att hitta negativ kritik av verksamheten PO. Alla informanter var väldigt nöjda och de uttrycker att de har svårt att tänka sig en tillvaro utan stöd av PO. Det har inte kommit fram mycket gällande förbättringsområden när det gäller verksamheten men informationen som nämnts är då desto viktigare.

Det första vi tänker på när det gäller förbättringar är få ut information om att verksamheten finns. Det svar informanterna uppger på frågan om hur de fick reda på att PO finns verkar oftast skett slumpmässigt. Dels måste PO få ut informationen och dels måste informationen i sig vara väldigt tydlig angående om vad Personligt ombud går ut på. Att få tillgång till information om verksamheten PO ska inte handla om tur, då blir det ojämlikt. Informationen måste förankras

bättre i alla verksamheter som klienter kommer i kontakt med. Det räcker inte att någon här och var råkar känna till verksamheten. Broschyrer behöver finnas i verksamheter som till exempel träffpunkter, väntrum, bibliotek och hos kuratorer. Förutom broschyrer behövs också andra kanaler för att få ut information, till exempel sociala medier och dagstidningar. I Enköping har man sedan en tid tillbaka en videofilm om sin verksamhet på kommunens hemsida, som vi bedömer vara väldigt lättillgänglig i sin information. Något annat att tänka på är att information bör finnas på fler språk, och då kan det vara bra att anställa personer som kan andra språk.

Som en konsekvens av ökad information skulle fler PO behöva anställas. Vi bedömer mörkertalet som stort av människor i behov av hjälp. Vi menar inte att att varje enskilt PO ska ha hand om fler klienter, för då skulle mycket av deras framgångsrika arbetssätt gå förlorat. Det vi trycker på är att många fler borde anställas. Detta skulle också kunna vara en samhällsekonomisk vinst. Om PO kom in i ett tidigare skede i klientens liv är vi övertygade om att mycket onödigt mänskligt lidande skulle kunna undvikas samtidigt som man kan utnyttja skattemedel på ett bättre sätt. Om man använde PO som en slags sluss som hittar rätt stödinsatser mer direkt, istället för att individen själv ska bollas runt, vore mycket vunnet.

Personligt ombud är ett luddigt begrepp för en del. När informanterna blev tillfrågade om eventuellt namnbyte svarade de att de ändå tyckte att benämningen stämde bra när de väl blev insatta i verksamheten. Ett tydliggörande kan dock vara nödvändigt, såsom en undertext som direkt hänvisar till vad den faktiska verksamheten går ut på, till exempel "Behöver du hjälp och stöd i kontakten med myndigheter?"

Det är väldigt viktigt hur informationsbrevet som klienterna får i början, innan samarbetet inleds, utformas med tanke på att många brukare befinner sig i en utsatt situation.

Vid de första besöken är det mycket information som ska tas in, och denna glöms lätt bort, då många med PO har kognitiva nedsättningar. Därför är det bra att upprepa viktig information flera gånger; såsom möjligheten att byta PO om man inte är nöjd.

Information behöver kunna förmedlas på olika sätt. Om inte det görs så bidrar PO till att personer med stora behov inte nås av möjligheten att ta del av tjänsten PO.

## Hemsidan

Alla kommuner har sin hemsida på respektive kommuns webbplats.

Uppsala kommuns sida har inledningsvis en kort information som vi bedömer är bra. Men de har också en länk till Bräcke Diakonis sida om PO, och denna informationen är alldeles för lång, byråkratiskt och stelbent. Det kan upplevas avskräckande för den som mår dåligt. Människor som är i behov av PO är ofta sköra med dålig självkänsla, och då behöver budskapet vara enkelt och lättillgängligt. Språket på hemsidan är akademiskt och kan vara svårt att ta till sig. Centralt borde vara en välkomnande ton, något som sidan saknar i sitt nuvarande utförande. Broschyren som finns som PDF under "om oss" är i vår mening egentligen mer informativ än hela Bräcke Diakonis sida.

Enköpings hemsida upplever vi som föredömlig, med en kort informativ video som de själva medverkar i och som förklarar hur de arbetar i korta drag. Söker man vidare på hemsidan hittar man en kortfattad informativ broschyr. Denna är bra men vi tycker att den borde finnas där videon och kontaktuppgifter ligger, detta för att öka tillgängligheten på informationen.

Håbos hemsida innehåller en ganska kort och informativ text. Önskvärt vore om videon och broschyren som finns på Enköping kommuns hemsida även fanns där, då det är samma personer som jobbar mot Håbo som Enköping.

Östhammars hemsida är kort och välkomnande. Det finns länkar till ett dokument om psykisk ohälsa, där man hittar samma text som tidigare men med tillägget "Vi respekterar dina värderingar". Denna mening borde ligga tillsammans med den inledande texten. Dessutom står olika namn som kontaktperson på de olika ställena. En video, likt den i Enköping, tror vi skulle förbättra sidan.

### PLUS

- +Bra bemötande
- +Flexibla
- +Ger klienten mycket tid
- +Helhetsperspektiv
- +Trygghetsskapande
- +Ökar självständigheten
- +Bra tillgänglighet

### MINUS

- För få anställda
- Bristande informationsspridning
- Tveksamt informationsbrev
- Fler språk
- Hemsidorna
- PO har ibland haft generaliseringar om diagnoser

# Litteratur

Ett nytt yrke tar form - Personligt ombud, PO. Socialstyrelsen. Stockholm 2009)

<https://www.uppsala.se/stod-och-omsorg/funktionsnedsattning/personligt-ombud-for-psykiskt-funktionsnedsatta/> (21/1 2019)

<https://www.uppsala.se/stod-och-omsorg/god-man-och-forvaltare/om-uppdraget-s-om-god-man-eller-forvaltare/#en-god-mans-uppdrag> (7/2 2019)

Topor, A. & Sundström, K. (2007) Återhämtning – en introduktion.

Återhämtning; vad är det? Hur är den möjlig?, Stockholm: FoU-enheten, Psykiatri Södra

# Bilagor

## Kopia av informationsbrevet:

### Brukarrevision av "Personligt Ombud"

Under hösten 2018 genomförs en brukarrevision av "Personligt Ombud". Vi på BRIU (Brukarrevisionsbyrån i Uppsala Län) är därför intresserade av vad du som klient tycker om verksamheten. Vad du tycker har fungerat bra och vad du tycker kan förändras och förbättras. Detta för att man vill att de personliga ombuden ger ett så gott stöd som möjligt och här din röst jätteviktig!

En brukarrevision bygger på att personer med egen erfarenhet av olika former av vård och stöd genomför intervjuer, som kommer att ligga till grund för resultatet. Intervjun tar cirka en timme och berör områden som bland annat bemötande, tillgänglighet och delaktighet. Dina svar redovisas anonymt i rapporten.

Varje person som deltar får ett presentkort som tack för hjälpen.

På vår hemsida finns mer information om våra brukarrevisioner [www.briu.se](http://www.briu.se)

## Frågeguide "personligt ombud" 22 augusti 2018

### Kontakt, tillgänglighet och kontinuitet

1. Hur fick du kontakt med ditt personliga ombud?
2. Hur lång tid har du haft kontakt med PO?
3. Hur lång tid fick du vänta innan du fick ett PO?
4. Hur ofta träffar du ditt PO?
5. Tycker du att det är tillräckligt ofta för dina behov?
6. Hur var din situation innan du fick ett PO?
7. Om du fick hjälp innan du fick ett PO, vem eller vilka fick du hjälp av?
8. Hur tror du din situation sett ut utan hjälp av PO?

### Miljö

1. Var brukar du träffa ditt PO?
2. Fungerar det bra, eller skulle du önska att ses på annan plats? Om ja, var?

### Bemötande och delaktighet

1. Känner du trygghet i kontakten med ditt PO?
2. Känner du att du kan prata med ditt PO om allt? Finns det något annat/mer du skulle vilja ta upp?
3. Har du förtroende för ditt PO?
4. Känner du att PO lyssnar på dig?
5. Hur har du möjlighet att påverka din kontakt med PO?
6. Blev du informerad om möjlighet att byta PO om du inte skulle trivas med den du tilldelats?
7. Vad känner du är viktigast i kontakten med PO?

### Stöd/hjälp

1. Hur var dina förväntningar på PO?
2. Kan du beskriva hur stödet ser ut?
3. Motsvarar stödet dina önskningsar? Om inte, hur önskar du att stödet såg ut?
4. Har du önskat hjälp med något som PO inte kunnat hjälpa dig med? Om ja, vad?
5. Hur underlättar PO din vardag? Om ja, beskriv gärna.
6. Tycker du att insatsen gjort att du känner att du fungerar mer självständigt? På vilket sätt?
7. Tycker du att kontakten med PO gjort att du mår bättre i vardagen?

### Hur påverka?

1. Om du skulle anställa ett personligt ombud, vilka egenskaper tycker du är viktigast?
2. Hur tänker du att framtiden ser ut, efter avslutad kontakt?
3. Kan du tänka dig att ta kontakt igen om du känner att du behöver?
4. Tycker du att verksamheten PO kan utvecklas och förbättras? Berätta!

**Brugarrevisorer:**

Helena Ekendahl Ericsson

Ingela Gidö

Robin Sahlin

Elisabeth Sandberg

Solveig Sörhuus

**NYTRYCK**

## **BRUKARREVISIONSRAPPORT**

Denna rapport har utförts av Brukarrevisionsbyrån (BRiU) i Uppsala län, på uppdrag av Personligt ombud i Uppsala, Enköping/Håbo och Östhammar.

Avsikten har varit att belysa brukarnas syn på Personligt ombud och se om det finns möjligheter att förbättra och utveckla verksamheten.

Vi vill tacka samtliga inblandade, framförallt alla som deltog i intervjuerna och delade med sig av erfarenheter och synpunkter samt övriga som underlättade och berikade vårt arbete och gjorde denna brukarrevison möjlig.



[www.briu.se](http://www.briu.se)

E-post: [info@briu.se](mailto:info@briu.se) | Telefon: 070-284 74 57