

# Personligt ombud – en trumf i bakfickan?

En studie av personligt ombud  
ur ett klientperspektiv

Socialstyrelsen klassificerar sin utgivning i olika dokumenttyper. Detta är ett *Underlag från experter*. Det innebär att det bygger på vetenskap och/eller beprövad erfarenhet. Författarna svarar själva för innehåll och slutsatser. Socialstyrelsen drar inga egna slutsatser i dokumentet. Experternas sammanställning kan dock bli underlag för myndighetens ställningstaganden.

Artikelnr 2005-123-22

---

Omslag Fhebe hjälm  
Tryck KopieCenter, Stockholm, maj 2005

# Förord

---

För att förbättra psykiskt funktionshindrade personers situation inleddes 1995 den så kallade psykiatireformen. Reformen syftar till att förbättra livsvillkoren för de psykiskt funktionshindrade i samhället genom ökad delaktighet, bättre vård och socialt stöd. I förarbetet till den bakomliggande psykiatripropositionen konstaterades att stödet till personer med psykiska funktionshinder skulle kunna förbättras genom stöd av personliga ombud, med ett klart definierat ansvar för att den enskildes behov uppmärksammas och att insatserna samordnas. Tio försöksverksamheter startade på olika platser i landet och pågick i tre år. Socialstyrelsen utvärderade verksamheterna och utvärderingen visade tydliga positiva förändringar för de personer som kom till verksamheterna.

I maj 2000 beslutade regeringen om statsbidrag till kommunerna för att inrätta permanenta verksamheter med personligt ombud. Socialstyrelsen har regeringens uppdrag att samordna detta arbete. En beredningsgrupp har bland annat definierat ombudens arbetsuppgifter och utformat kriterier för vilka personer som bör omfattas av insatsen. I beredningsgruppen deltog representanter från länsstyrelserna, Svenska kommunförbundet, Landstingsförbundet (numera Sveriges Kommuner och Landsting (SKL), Arbetsmarknadsverket, Riksförsäkringsverket, Riksförbundet för social och mental hälsa (RSMH) och Riks IFS (numera Schizofreniförbundet).

Verksamheterna med personligt ombud följs upp och utvärderas av Socialstyrelsen och länsstyrelserna tillsammans. Denna rapport redovisar ombudens arbete utifrån ett klientperspektiv, och det är relationen mellan klienten och ombudet som är i fokus. Studien har genomförts av Mats Ekermo, fil dr, Mälardalens högskola i Eskilstuna, Institutionen för samhälls- och beteendevetenskap, som också svarar för kommentarer och slutsatser. Ansvariga på länsstyrelserna har varit Ulf Prahl, länsstyrelsen i Hallands län, Lena Fyhr, länsstyrelsen i Östergötlands län, Ramona Persson, länsstyrelsen i Södermanlands län och Karin Gens, länsstyrelsen i Gotlands län. Utredare Lena Steinholtz Ekecrantz, har varit samordnare och ansvarig på Socialstyrelsen.

För länsstyrelserna i Hallands,  
Östergötlands, Södermanlands och  
Gotlands län

Halmstad i maj 2005

Benny Torstensson  
Socialdirektör  
Länsstyrelsen i Hallands län

Stockholm i maj 2005

Peter Brusén  
Enhetschef  
Socialstyrelsen



# Innehåll

---

<i>Förord</i>	3
<i>Sammanfattning</i>	7
<i>Författarens förord</i>	12
<i>Inledning</i>	13
Läsanvisning	14
Brukare, klient eller vad?	15
<i>Reformen personligt ombud</i>	16
Bakgrund och målgrupp	16
Riktlinjer och principer för PO-verksamheten	17
<i>Studiens uppläggning och genomförande</i>	20
Ett klientperspektiv	20
Syfte och frågeställningar	20
Population och urval	21
Fyra delstudier	21
Något om själva genomförandet	22
Etiska dilemman	23
<i>Klienterna i PO-verksamheten</i>	25
<i>Klientintervjuerna</i>	30
Möten med utsatta människor	30
Kontakten med PO inleds på olika sätt	32
Vad klienterna vill och behöver är inte alltid lätt att veta	35
Säg något som PO inte har gjort	40
En alltigenom konfliktfri relation, eller?	47
Mål och handlingsplaner är en komplicerad fråga	49
Avslutade PO-kontakter blir vilande PO-kontakter	52
Vad kännetecknar ett bra PO?	57
Skiljer sig PO från andra professionella?	59
Kritik mot PO, en mycket känslig fråga	64
Viktigt med PO:s fristående ställning	69
<i>Mötesobservationer</i>	71
Tio möten	71

<b>Vad hände under mötena?</b>	<b>75</b>
<b>Kommunikationsmönster och beslutsfattande</b>	<b>76</b>
<b>Det personliga ombudets agerande</b>	<b>77</b>
<b>Klienternas synpunkter efter mötet</b>	<b>79</b>
<b><i>Intervjuer med närstående</i></b>	<b>83</b>
<b>Att vara anhörig</b>	<b>83</b>
<b>Närståendes betydelse för klienterna</b>	<b>85</b>
<b>Närståendes syn på personliga ombud</b>	<b>87</b>
<b>Närståendes involvering i PO-verksamheten</b>	<b>90</b>
<b>Vad säger klienterna om närståendes involvering?</b>	<b>92</b>
<b>Samsyn mellan klient och personligt ombud?</b>	<b>94</b>
<b><i>Sammanfattande analys och diskussion</i></b>	<b>96</b>
<b>Samspelet klient-ombud i teori och praktik</b>	<b>97</b>
<b>På klientens uppdrag – vad innebär det?</b>	<b>106</b>
<b>Utvärderingen sammanfattad i fem punkter</b>	<b>109</b>
<b>PO – ett stöd till ökad egenkontroll?</b>	<b>111</b>
<b>PO:s dilemma – och nödvändigheten av ett stärkt klientperspektiv</b>	<b>113</b>
<b><i>Referenser</i></b>	<b>115</b>
<b><i>Bilagor</i></b>	<b>117</b>
<b>Metod och tillvägagångssätt i utvärderingen.</b>	<b>117</b>

# Sammanfattning

---

Denna rapport utgör en utvärdering av verksamheten personligt ombud (PO) ur ett *klientperspektiv*. Utvärderingen har gjorts på uppdrag av Socialstyrelsen och Länsstyrelserna i Södermanlands, Östergötlands, Gotlands och Hallands län. Det empiriska materialet består av PO-verksamheten i dessa fyra län som våren 2004, då datainsamlingen genomfördes, motsvarades av 12 PO-enheter, 29 personliga ombud, cirka 350 aktuella klienter samt ett okänt antal klienter som avslutat sina PO-kontakter. Utvärderingens klientperspektiv innebär att intresset är inriktat mot människor med psykiska problem som anlitat PO för hjälp och stöd, dvs. vad de har för erfarenheter av PO-verksamheten. Fokus ligger på relationen mellan klient och personligt ombud genom att identifiera förhållanden som försvårar respektive underlättar måluppfyllelse i verksamheten. Det övergripande syftet med rapporten är att bidra med kunskaper som kan ligga till grund för diskussioner om hur PO-verksamheten kan utvecklas.

Utvärderingen består av olika delar:

- (1) En enkät till de personliga ombuden
- (2) Klientintervjuer
- (3) Mötesobservationer
- (4) Intervjuer med närstående
- (5) Fokusgrupper med klienter

Vad PO betytt för enskilda personer varierar och låter sig inte redovisas på något enkelt sätt. Generellt kan sägas att PO-verksamheten får ett gott betyg av klienterna. Rapportens titel är hämtad från en klient som liknar sitt personliga ombud vid en trumf i bakfickan som är bra att ha, inte minst vid myndighetskontakter där klienten upplever ett underläge. Ett frågetecken har dock tillförts titeln. En central tanke i PO-reformen är att PO ska arbeta ”på klientens uppdrag”. I utvärderingen framkommer ett antal förhållanden som indikerar ett smygande perspektivskifte i PO-verksamheten med ett förändrat fokus som följd: från klienter som behöver hjälp med myndighetskontakter till myndigheter som behöver hjälp med klientkontakter.

En sammanfattning av de olika delstudierna ger följande bild.

## Enkätstudien

Enkätstudien visar följande:

- Det finns stora individuella skillnader när det gäller antalet klienter per ombud (6–24 klienter/ombud). På sina håll har de personliga ombuden betydligt fler klienter än vad PO-reformens texter rekommenderar.

- Nya klienter kommer i första hand in i verksamheten via klienters egna initiativ och via myndigheter, socialtjänsten och den psykiatriska vården. Andelen nytillkomna klienter via PO:s uppsökande arbete är minimal.
- Relativt många klienter stannar vid korta PO-kontakter mindre än ett halvår, vilket avviker från PO-reformens huvudtanke om en målgrupp med ett långsiktigt hjälp- och stödbehov.
- Ombuden tolkar PO-reformens intentioner och riktlinjer på olika sätt i det lokala sammanhanget.

## Klientintervjuerna

Klientintervjuerna visar följande:

- Förstakontakten med de personliga ombuden präglas av en avvaktande hållning från klienternas sida. Klienter har svårt att tro på PO-verksamhetens erbjudande om hjälp och stöd, vilket i sin tur visar på betydelsen av en förtroendeskapande inledningsfas.
- Flertalet klienter har komplexa livssituationer med ekonomiska problem och boendeproblem, svårigheter i myndighetskontakter, vård- och stödbehov som inte tillgodosetts, ensamhet, och med att få ett fungerande liv. Många klienter har helt enkelt svårt att sätta ord på vad man behöver.
- Ombudens göromål motsvaras av en mångfald insatser som hjälp och stöd i ekonomisk-materiella frågor inklusive boendefrågor, stöd i myndighetskontakter, moraliskt stöd, emotionellt stöd, praktisk hjälp och att finnas till hands.
- Individuella mål och handlingsplaner i form av skriftliga dokument inte förekommer i någon nämnvärd omfattning i PO-verksamheten. För flertalet klienter är detta inte något problem, viktigare är själva PO-relationen i sig.
- Klienterna värdesätter särskilt PO:s stöd i myndighetskontakter, inte minst att de personliga ombuden följer med på möten av olika slag. Närvaron av ett personligt ombud skapar trygghet hos klienten, medför bättre bemötanden och resulterar i att hjälp och stödinsatser påskyndas.
- PO:s fristående ställning och identitet som icke-myndighet är viktig för att flertalet klienter ska känna förtroende för och överhuvudtaget vända sig till PO.
- Klienter utvecklar beroendeförhållanden till sina ombud. PO-kontaktens avslutning är en kritisk punkt. Istället för avslutade PO-kontakter talar klienter hellre om en fas då kontakten övergår till att bli vilande, vilket är ett språkbruk som också ombuden använder.
- Till följd av beroendeförhållanden är klienterna försiktiga med att uttala kritik mot ombuden. Kritik som framkommer handlar om att ombuden är ibland svåra att nå och har ont om tid, möjligheter att välja ombud utifrån kön saknas vid enskilda PO-enheter, ombudens agerande väcker ibland osäkerhet hos klienter som frågar sig ”på vems sida står PO?”, ombuden är för passiva, ombuden har dubbla lojaliteter och har svårt att



driva och ta strid för klientens intressen, ombuden saknar kunskaper i lagar och juridik, ombuden saknar mod att stå upp och tala på möten.

### **Mötesobservationerna**

Mötesobservationerna visar följande:

- Klienterna befinner sig i underläge och i beroendeförhållanden till myndigheter eftersom de behöver vård, hjälp och stöd.
- Ombuden håller en låg profil som klientens följeslagare vid möten. Ombuden intar i första hand två olika roller. Rollen som ”tyst vittne” innebär att ombudet deltar utan att mer än undantagsvis säga något. Rollen som ”språkrör” innebär att ombudet bistår klienten med att sätta ord på och beskriva sin situation, sina behov och intressen.
- Det går inte att få belägg för en mer aktiv roll vare sig i mötesobservationerna eller i klientintervjuerna. Att ombudet går in mer aktivt, sammanfattar och leder möten, driver på andra myndigheter och aktörer, ser till att insatser samordnas med mera i linje med PO-reformens intentioner märks inte i utvärderingsmaterialet.
- Mötesobservationerna förstärker bilden från klientintervjuerna. Klienterna visar stor uppskattning över ombudens närvaro vid möten med myndigheter. Kritik som enskilda klienter försiktigt uttalar handlar om att man efterlyser mer aktivitet och agerande från ombuden, och att man vid konflikter tydligare visar att man står på klientens sida.

### **Närståendeintervjuerna**

Närståendeintervjuerna visar följande:

- Klienterna har uttunnade sociala nätverk där enskilda föräldrar, syskon och vänner är betydelsefulla personer och en sista utpost som alltid finns till hands.
- Relationen närstående–klienter har en både och-karaktär med både positiva och negativa inslag, vilket även framkommer i klientintervjuerna.
- Flera närstående upplever att den egna betydelsen och engagemanget i klientens situation inte värdesätts.
- Närstående är i ringa grad informerade om och i än mindre utsträckning involverade i PO-verksamheten. Kontakten närstående–PO präglas i stor utsträckning av ensidiga kontaktförsök från närstående som inte besvaras.
- PO-reformens texter framhåller att klienternas personliga nätverk har stor betydelse, att dessa är en viktig resurs. Utvärderingen ger en annan bild, nämligen att kommunikationen med närstående är näst intill obefintlig.

### **Fokusgrupperna**

De fyra fokusgrupperna med klienter har diskuterat utvärderingsresultatet. På så vis har utvärderingens resultat i olika delar bekräftats och diskussionen har kunnat fördjupas i rapporten.

## **Sammanfattning av sammanfattningen**

- Utvärderingen visar att PO-reformens målgrupp, människor med långvariga psykiska problem, är en utsatt grupp i samhället. I ljuset av detta framträder PO-reformen som en ytterst välmotiverad reform.
- Kontakten med PO har varit ett värdefullt tillskott för klienterna genom relationen i sig, genom PO:s mänskliga bemötande och genom olika former av hjälp och stöd som PO bistått med.
- PO:s stöd i klienternas myndighetskontakter har varit ett särskilt betydelsefullt inslag. I ljuset av klienternas myndighetsproblem fyller PO ett vakuum i det samhälleliga stödsystemet. Det är en fristående instans till vilken människor kan vända sig för att komma tillrätta med sina myndighetsproblem.
- PO behöver bli tydligare i sin roll gentemot klienterna. Klienterna frågar sig ibland: På vems sida står PO, min eller myndigheternas?
- PO framstår i första hand som en individualiserad verksamhet, trots talet om nätverksarbetets betydelse.
- Klientperspektivet behöver stärkas i PO-verksamheten.

Utvärderingen visar att PO-verksamhetens praktik i flera avseenden avviker från den bild som ges i PO-reformens texter. I vilken utsträckning detta är ett problem kan diskuteras, vilket också görs i rapporten. Ett antal frågor väcks till vilka det inte finns några enkla svar. Utvärderingsrapporten och dess frågor kan med fördel tjäna som underlag för diskussioner bland personliga ombud och intressenter i PO-verksamheterna för att ta reda på hur PO-verksamheten kan utvecklas.

För den trötta samhällskroppen  
vore kanske bästa boten  
ifall tankarna i toppen  
kom från roten.

(Tage Danielsson)

# Författarens förord

---

Arbetet med denna studie har inneburit ett antal möten med människor som delat med sig av erfarenheter från många gånger mycket svåra livssituationer och från sin kamp för ett bättre liv. Till alla som tagit sig tid och ställt upp på intervjuer vill jag härmed rikta ett tack. Utan er medverkan hade denna studie inte varit möjlig. Min förhoppning är att rapporten ska ge en någorlunda rättvisande bild av och förståelse för de olika verkligheter människor lever i, kunskaper som är viktiga i diskussionen om verksamheten personligt ombud och dess fortsatta utveckling och hur hjälp och stöd till människor med psykiska problem bör utformas.

Jag vill också tacka förtroendevalda, medlemmar och personal i intresseorganisationer, brukarföreningar, sociala aktivitetshus med flera verksamheter, som varit behjälpliga med informationsspridning och kontakter. Ett tack riktas också till de personliga ombuden som genom sitt bemötande underlättat arbetets genomförande, liksom till Socialstyrelsen och de fyra länsstyrelserna i Södermanland, Östergötland, Gotland och Halland, som finansierat studien och som genom en referensgrupp givit stöd åt arbetet.

Avslutningsvis vill jag tacka professor Roland Svensson vid Mälardalens högskola för vetenskapligt stöd och assistans under arbetets gång. Tack också David Rosenberg vid FoU Västernorrland för kommentarer vid ett avslutande seminarium.

Eskilstuna i april 2005

Mats Ekermo  
Universitetslektor, fil. dr i socialt arbete  
Mälardalens högskola

# Inledning

---

Under senare år har en ny modell för hjälp och stöd till människor med psykiska problem introducerats i Sverige, nämligen *personligt ombud* (PO). Tillsammans med landets länsstyrelser har Socialstyrelsen i uppgift att stödja kommuner och organisationer i etableringen av PO-verksamheter och att följa upp och utvärdera reformverksamheten, dvs. hur PO fungerar i praktiken. I det sistnämnda syftet har flera utvärderingsuppdrag lagts ut på olika forskargrupper och högskolor i landet. Tillsammans utgör dessa utvärderingsstudier underlag för Socialstyrelsens rapport till regeringen halvårsskiftet 2005.

Våren 2003 tillfrågades Mälardalens Högskola (MdH) om att utvärdera PO-verksamheten utifrån ett brukar- eller klientperspektiv, ett arbete som inleddes hösten 2003. Det empiriska arbetet skedde huvudsakligen under våren 2004 och avgränsades till PO-verksamheten i fyra län; Södermanland, Östergötland, Gotland och Halland. Utvärderingen vill bidra med kunskaper om hur PO-verksamheten ter sig ur målgruppens perspektiv, alltså de människor som har vänt sig till PO med olika behov av hjälp och stöd.

Utvärderingen består av flera delar:

- En enkät till de personliga ombuden om klientflödet i PO-verksamheten (1)
- Klientintervjuer, 36 stycken (2)
- Mötesobservationer, 10 stycken, där klienter och personliga ombud har träffat andra myndigheter, samt efterföljande intervjuer med berörda klienter (3)
- Intervjuer med närstående, 15 personer i klienternas sociala nätverk (4)
- Fokusgrupper med klienter, 4 stycken, där utvärderingens resultat diskuteras (5)

Rapporten är disponerad på följande sätt. I kapitlet Reformen personligt ombud ges en kortfattad presentation av PO-reformen, som en bakgrund till utvärderingen. I kapitlet Studiens upplägg och genomförande ges en närmare beskrivning av utvärderingens uppläggning, population, urval och tillvägagångssätt. Ett särskilt avsnitt ägnas åt etiska problem och dilemman som utvärderingen varit förenad med. I de efterföljande kapitlen följer en resultatdel. I kapitlet Klienterna i PO-verksamheten redovisas resultatet från enkäten (1) om klientflödet i de berörda PO-verksamheterna, så som det såg ut våren 2004, den tidsperiod under vilken utvärderingens empiriska material insamlades. Kapitlet Klientintervjuerna är det mest omfattande kapitlet och redovisar utfallet av klientintervjuerna (2). Kapitlet Mötesobservationer består av en redovisning av mötesobservationerna (3), och kapitlet Intervjuer med närstående av närståendintervjuerna (4). Rapporten avslutas med en

summering av de huvudsakliga resultaten och en diskussion kring några centrala frågor. Detta innebär att resultatet från fokusgrupperna (5) inte redovisas i något separat kapitel utan finns integrerat i framställningen i övrigt.

## Läsanvisning

Ambitionen med denna rapport är att ge en levande beskrivning av människors livssituationer och hur PO kommer in i bilden. Människors livsvillkor ser olika ut. Detta skapar problem när det gäller att ge mångfalden rättvisa i framställningen. För att förstå mångfalden av olika betydelser har rapporten av nödvändighet blivit delvis berättande. Det innebär att en del avsnitt består av kortare resuméer, citat och berättelser som sätter in PO i enskilda personers livssammanhang. Problemet med detta redovisningsätt är att texterna tenderar att bli långa, trötta läsaren och försvåra överblicken.

Framställningen dras således med ett presentationsproblem. För läsare som vill skaffa sig en snabb överblick rekommenderas en översiktlig genomläsning med stopp vid inramade textavsnitt. Inramade texter återkommer förlöpande i rapporten med syftet att ge korta sammanfattningar åtföljda av några kommentarer.

Många frågor väcks i rapporten, frågor som inte kan besvaras på något enkelt sätt. De tänkta läsarnas är personliga ombud, personer i ledningsgrupper, personer i brukarorganisationer med flera som är intressenter i PO-verksamheten. För dessa kan rapporten fungera som underlag för diskussioner och för hur en utveckling av PO-verksamheten kan åstadkommas. Rapporten är dock skriven med ambitionen att den också ska kunna läsas och förstås av allmänt intresserade personer.

Som redan framgått används PO som förkortning för personligt ombud. I texten används *PO* i lite skiftande betydelser: personligt ombud som *verksamhet*, som *organisatorisk enhet* och som beteckning för *enskilda personliga ombud*. Av sammanhanget torde framgå vad som åsyftas. Ibland skrivs *det personliga ombudet* eller *ombudet* ut då det finns anledning att framhålla det enskilda ombudet som person.

PO-verksamheten är sekretessomgärdad och så också det empiriska materialet i denna utvärdering. Av anonymitetsskäl används inga personliga namn på vare sig klienter eller personliga ombud. Om en klient talar om sitt personliga ombud får det följande konsekvenser: ”Då sa *Kurt* till mig...” blir ”Då sa *ombudet* till mig...” Personliga ombud, liksom klienter, kan i texten också benämnas *han* (x) eller *hon* (y), vilket ibland inte motsvarar det faktiska könet från fall till fall. Eftersom utvärderingens population och urval handlar om ett relativt begränsat antal människor är anonymitetsskyddet viktigt. För att ytterligare undanröja möjligheter till identifiering har på sina håll lokala och personspecifika förhållanden förändrats utan att de innehållsmässiga poängerna gått förlorade. Någon kodsiffra i samband med citat

redovisas inte. Några enskilda klienter har tagit del av vissa textavsnitt och godkänt dem för publicering.

Skulle någon tro sig känna igen någon person i materialet är det sannolikt ett uttryck för att förhållanden som beskrivs i denna rapport äger en generell giltighet, att psykiska problem är vanligt förekommande i samhället, och att det finns många människor med snarlika situationer, upplevelser och erfarenheter.

## Brukare, klient eller vad?

Det finns många begrepp och beteckningar på PO-reformens målgrupp: människor med psykiska funktionshinder, psykiskt funktionshindrade, brukare, klient, patient, vårdtagare, kund med mera. Ord är inte neutrala utan styr våra tankar. Det finns inte något enhetligt språkbruk i sammanhanget, och olika beteckningar ger olika associationer. Brukare används till stor del inom intresseorganisationer, bland annat av RSMH (Riksförbundet för Social och Mental Hälsa), så med tanke på utvärderingens perspektiv vore det motiverat att använda ordet brukare. I samtal med direkt berörda människor, bland annat i fokusgrupperna, framkom att begreppet brukare upplevdes främmande och snarast väckte nya frågor. För enskilda personer gick associationerna till missbrukare.

I stället föredrog många begreppet klient, inte minst med tanke på klientbegreppets relevans för PO:s advokatfunktion. Som advokat ska ombudet företräda sin klient, se till dennes intressen och arbeta på dennes uppdrag. Problemet med klientbegreppet är att det också återfinns i en myndighetstradition där klientrelationen har en negativ klang och präglas av beroende, där den hjälpsökande är hänvisad till och underordnad myndigheternas beslut, beredvillighet och godtycke. Utvärderingen visar också, vilket framgår längre fram, att det i praktiken uppstår beroendeförhållanden även i PO-verksamheten. Redan det faktum att människor vänder sig till PO med en önskan om hjälp innebär att man går in i ett slags beroendesituation. Därför vore det kanske mer fruktbart att utgå från synsättet att beroenden föreligger, och att diskutera vad som är önskvärt i relationen klient–personligt ombud.

I denna rapport används klientbegreppet. Andra beteckningar används också, företrädesvis människor med psykiska problem. När någon person citeras i texten används förstås de ord som denne uttrycker sig med. När det gäller citat i övrigt är texten ibland något språkligt korrigerad i syfte att underlätta läsningen, dock utan att påverka innehållet. "(...)" betyder att kortare avsnitt utelämnats.

Även när det gäller målgruppens svårigheter finns det ett antal ord som också har olika laddning: psykiskt sjuk, psykisk störning, handikapp, funktionshinder med mera. Utan att här gå in på begreppsdiskussioner används i den efterföljande texten företrädesvis psykiska problem. Det är en relativt bred benämning som man kan läsa in olika betydelser i. För PO-reformens målgrupp handlar det sammantaget om människor med komplexa och långvariga psykiska problem.

# Reformen personligt ombud

---

För den oinvidde läsaren ges i följande avsnitt en bakgrund till PO-verksamheten och hur den är tänkt att bedrivas enligt reformens intentioner.

## Bakgrund och målgrupp

Övergången från slutna institutioner till mer samhällsbaserade öppna vårdformer har visat sig medföra fragmentariska och dåligt sammanhållna vård- och stödinsatser för människor med psykiska problem. 1995 inleddes en försöksverksamhet med PO på tio orter i Sverige. Genom inrättandet av PO skulle den enskilde individens behov uppmärksammas och ansvarsfrågorna tydliggöras så att individens behov tillgodosågs på ett bättre sätt och att mer samordnade insatser från samhällets sida kom till stånd. Försöksverksamheten med PO utvärderades och visade på positiva resultat (Socialstyrelsen 1999a). Våren 2000 beslutade regeringen att permanenta PO-verksamheten och att statsbidrag skulle ges till kommunerna för en nationell utbyggnad.

10–20 procent av psykiatrireformens målgrupp, uppskattningsvis ca 45 000 människor, har av Socialstyrelsen bedömts ha behov av personligt ombud. Socialstyrelsen har definierat PO-verksamhetens målgrupp till att gälla personer med psykiska funktionshinder, 18 år och äldre, som

– *Har ett funktionshinder som innebär ett omfattande och långvarigt socialt handikapp som medför stora hinder för ett fungerande vardagsliv.*

– *Har komplexa behov av vård, stöd och service och som har behov av kontakt med socialtjänst, primärvård och/eller den specialiserade psykiatrin, utan krav på diagnos, och andra myndigheter.*

*Personligt ombud ska vara en möjlig insats också för personer som finns på hem för vård eller boende liksom för personer med psykiska funktionshinder och missbruk, s.k. dubbeldiagnos (Socialstyrelsen 2000 s. 4).*

Verksamheten personligt ombud har en hemsida på nätet. Hösten 2003, i samband med att denna utvärderingsstudie var under planering, presenterade man sig på följande sätt:

*Personliga ombud ska bidra till att psykiskt funktionshindrade får sina rättigheter till vård, stöd och service tillgodosedda. Målet är förbättrad livskvalitet och ökad självständighet för de personer som finns i målgruppen.*

*Det personliga ombudet skall hjälpa sin uppdragsgivare, den psykiskt funktionshindrade, i hans/hennes samtliga myndighetskontakter såsom*



*hälso- och sjukvård, socialtjänst, socialförsäkring och arbetsmarknadsåtgärder.*

*De personliga ombuden skall även se till att samverkan mellan myndigheter och verksamheter utvecklas för att ge individen full behovstäckning.*

*Ombuden skall vara en tillgång för de funktionshindrade, inte för myndighetspersoner eller andra personalgrupper.*

*(www.personligtombud.com, 2003-11-12)*

PO-reformen är inspirerad av tankar hämtade från case management. Inom case management har olika modeller utvecklats utifrån grundidén att enskilda individer ska få adekvat hjälp från vård- och stödsystemet och att olika delar av stödet ska koordineras till en för den enskilde behovsanpassad helhet (Socialstyrelsen 1999a, Björkman 2005).

## Riktlinjer och principer för PO-verksamheten

PO-reformen har åtföljts av informationstexter och utbildningsmaterial som innehåller riktlinjer för de lokala PO-verksamheternas utformning (se Socialstyrelsen 2000, 2002a, 2002b, 2003a). I det följande sammanfattas det huvudsakliga innehållet i dessa texter.

PO arbetar inte med *myndighetsutövning* utan är en servicefunktion, dvs. ett erbjudande om hjälp och stöd till människor med psykiska problem. Det betyder att PO inte fattar beslut om insatser och inte heller svarar för vård- och behandlingsinsatser som åligger andra vårdgivare och myndigheter enligt hälso- och sjukvårdslagen, socialtjänstlagen eller annan lagstiftning. PO är funktionsmässigt och organisatoriskt fristående från den offentliga lagreglerade vård- och myndighetssektorn.

PO-verksamheten ska informera och bedriva uppsökande verksamhet så att man når ut med sitt erbjudande om hjälp och stöd till målgruppen. Klienter förväntas också själva ta kontakt med PO och få hjälp av anhöriga och myndigheter som tipsar om eller förmedlar klienter till PO. Det avgörande för PO-kontakten är dock att *klienten själv är motiverad och vill ha kontakt med PO.*

Verksamheten baseras på frivilligt ingångna överenskommelser och på ett förtroende mellan klient och ombud.

PO:s övergripande mål är att stärka människors möjligheter och förmåga att hantera sitt vardagsliv för att kunna leva ett så självständigt liv som möjligt.

PO-verksamheten är uppdragsstyrd och tidsbegränsad. Det betyder att klientens intresse och behov ska vara styrande för PO:s insatser, därav uttrycket att PO ska arbeta på "klientens uppdrag" och talet om klienten som "uppdragsgivare" till PO. Uppdragen skall vara tidsbegränsade. Kontakten pågår i normalfallet under två år. Enskilda klienters komplexa problem kan föranleda längre kontakter. PO-kontakten skall dock inte övergå i livslånga relationer.

Det personliga ombudets uppträdande ska präglas av följande: Klienten betraktas som subjekt, som den som är i centrum. Det är dennes intressen

som PO ska verka för att tillgodose. Ombudet ska vara personlig men inte privat. Man ska inte gå in i någon kompisroll och inte heller i någon behandlar- eller fixarroll och därmed ersätta andra samhällsfunktioner och yrkesgrupper. Istället ska det personliga ombudet få andra aktörer att göra det som åligger dem.

Det personliga ombudet har en dubbel roll som består av att vara *mäklare* eller *samordnare* av olika vård- och stödinsatser, dvs. se till att de kommer till stånd och samordnas där brister föreligger, och att som *advokat* företräda klientens intressen i planeringen av vård- och stödinsatserna.

*Nätverksarbete* utgör ett centralt inslag i PO-verksamheten. För det första ska PO ta initiativ till att det *professionella vård- och myndighetsnätverket* i förekommande fall samlas och utarbetar gemensamt sammanhållna handlingsplaner där insatser koordineras utifrån klientens behov. För det andra ska klientens *personliga sociala nätverk* i form av anhöriga och vänner involveras eftersom de utgör viktiga resurser och tillgångar.

Metodiken och systematiken i PO-verksamheten är viktig. Klientarbetet kan organiseras enligt en basmodell i tre faser. Den första motsvarar en *inledningsfas* där det personliga ombudet skapar kontakt och bygger upp en förtroendefull relation till klienten. Den andra, *arbetsfasen*, innebär att man kartlägger behov, formulerar mål, tar fram en handlingsplan och genomför densamma. Den tredje fasen motsvarar en *avslutningsfas*, ”då man utvärderar det man gjort och ser hur klienten ska kunna gå vidare med stöd av andra nätverk, inte minst de personliga sociala nätverken” (Socialstyrelsen 2003a s. 12). Strukturerade mätinstrument med skattningsskalor rekommenderas för behovsbedömningar i både ett inledande och ett avslutande utvärderande skede av klientkontakten. Dokumentation i form av kartläggning, mål och handlingsplaner är viktig för arbetets systematik samtidigt som all dokumentation ska betraktas som klientens egendom. Inga journaler eller register ska föras och all underhandsdokumentation ska förstöras i samband med att PO-kontakten upphör, om inget annat avtalas mellan klienten och det personliga ombudet.

Kommunen är huvudman för PO-verksamheten. På många håll samverkar flera kommuner kring en gemensam PO-enhet. Vid årsskiftet 2004/2005 fanns det enligt Socialstyrelsens uppgifter 101 PO-enheter, dvs. 80 procent eller 231 av landets kommuner. Möjlighet att lägga ut PO på entreprenad finns, vilket också skett på sina håll där PO-enheter organiseras i stiftelseform, som förening eller där annan organisation åtagit sig det organisatoriska huvudmannskapet. PO-verksamhetens juridiska status, att det är ett frivilligt icke-lagreglerat åtagande, innebär att klienter inte kan överklaga eller besvära sig över PO-verksamhetens bemötande och hantering. Det innebär också att kommuner inte är skyldiga att tillhandahålla PO-verksamheter.

När det gäller rekrytering av personliga ombud och krav på kunskap och kompetens framhålls att personlig lämplighet och intresse bör väga tungt. Med hänvisning till PO-verksamhetens komplexa karaktär anges inte någon specifik utbildningsbakgrund eller professionell erfarenhet som särskilt önskvärd. Vissa kunskaper framhålls dock som viktiga: (1) kunskaper om psykiska funktionshinder och vilka konsekvenser och begränsningar som det kan innebära för enskilda individer, (2) kunskaper om vårt samhälle samt stöd-, vård- och serviceutbudet för människor med psykiska funktions-

hinder, (3) kunskaper om relevant lagstiftning, dvs. socialtjänstlagen (SoL), hälso- och sjukvårdslagen (HSL), lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS), lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT), lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV) och lagen om allmän försäkring (ALF) (Socialstyrelsen 2000).

◆ PO-reformen ska ses mot bakgrund av att många människor med psykiska problem inte får hjälp och stöd till följd av brister i samhällets hjälpapparat, förhållanden som påtalats under ett antal år utan att så mycket har hänt. Personligt ombud har inrättats med en dubbel uppgift och funktion i gränslandet mellan människors livsvärld och samhällets vård- och stödsystem. PO ska se till att befintliga aktörer tar sitt ansvar, att samordnade handlingsplaner kommer till stånd och åtgärder sätts in (mäklarrollen) som tillgodoser den enskilda klientens behov. PO ska i detta arbete stödja och företräda klienten så att dennes intressen och rättigheter tillgodoses (advokatrollen).

◆ PO-reformen innehåller ett antal råd och riktlinjer för PO-verksamheten. Dessa ger en icke detaljreglerad styrning som lämnar stort utrymme för de personliga ombuden att avgöra vad som är det bästa tillvägagångssättet i det enskilda fallet. Hur PO-verksamheten faller ut i praktiken avgörs således i hög grad i mötet mellan klienten och det personliga ombudet. Det är här som denna utvärdering kommer in, dvs. hur mötet och relationen mellan klient och personligt ombud ser ut med klienternas ögon.

# Studiens uppläggning och genomförande

---

I följande avsnitt presenteras utvärderingens utgångspunkter och uppläggning. För att inte tynga framställningen återfinns en mer detaljerad redovisning i en metodbilaga (bilaga 1).

## Ett klientperspektiv

Utvärderingen har utgått från ett klientperspektiv. Det innebär att klienternas erfarenheter har betraktats som ett viktigt kunskapsunderlag. Studien bygger på ett stort antal möten och intervjuer med människor som hörts om sina erfarenheter av och synpunkter på PO-verksamheten. Klientperspektivet innebär också att utvärderingens uppläggning dessförinnan stämts av med representanter för klienterna för att säkerställa att frågor beaktats som bedömts viktiga ur klienters perspektiv. Klientperspektivet har medfört att utvärderingens resultat genom fokusgrupper återkopplats till människor med psykiska problem. På så vis har klienterna i viss omfattning även deltagit i diskussionen och analysen av resultatet.

## Syfte och frågeställningar

Syftet med utvärderingen har varit att granska och fördjupa förståelsen av relationens betydelse i PO-verksamheten och att identifiera förhållanden som försvårar respektive underlättar att verksamheten når sina mål. Det övergripande syftet med utvärderingen är att bidra med kunskaper som kan ligga till grund för diskussioner om hur PO-verksamheten kan utvecklas och förbättras. Utvärderingsarbetet har styrts av tre kunskapsintressen (jfr Kalleberg 1993).

För det första ett *beskrivande intresse*, som handlar om att ta fram bilder av hur PO-verksamheten bedrivs och vilka uttryck samspelet klient–personliga ombud tar sig. Exempel på frågeställningar är:

- Hur ser människors ingång till PO-verksamheten ut?
- Vilka är människors behov och förväntningar?
- Hur ser den löpande verksamheten och samspelet mellan klient, PO och andra aktörer ut?
- Vilka arbetsmetoder och tillvägagångssätt tillämpas?
- Hur ser människors inflytande och delaktighet i PO-verksamheten ut?
- Hur ser människors utgång ur PO-verksamheten ut?

För det andra ett *kritiskt kunskapsintresse*, som handlar om att identifiera förhållanden som påverkar PO-verksamhetens möjligheter till att uppnå målen. Exempel på frågeställningar är:

- Vad styr och påverkar relationen klient–personligt ombud?

- Förekommer konflikter, kring vad, och hur hanteras dessa i så fall?
- Kan förhållanden identifieras i relationen klient–PO (inre faktorer) som försvårar respektive underlättar en framgångsrik PO-verksamhet?
- Kan förhållanden identifieras inom PO-verksamhetens ramar och villkor (yttre faktorer) som försvårar respektive underlättar en framgångsrik PO-verksamhet?

För det tredje ett *konstruktivt kunskapsintresse*, som handlar om en diskussion kring åtgärder som kan bidra till en utveckling av PO-verksamheten. Ett exempel på frågeställning är:

- Vilka förslag kan formuleras som bidrar till att utveckla PO-verksamheten och dess möjligheter till framgång?

## Population och urval

Utvärderingen har empiriskt avgränsats till PO-verksamheten i fyra län: Östergötland, Södermanland, Gotland och Halland. I dessa län fanns våren 2004, då utvärderingens material insamlades, sammanlagt 12 PO-enheter, 29 personliga ombud, cirka 350 aktuella klienter och ett okänt antal avslutade klientkontakter. PO-enheterna hade varit igång i cirka 1,5–2 år, med två undantag där PO-verksamheten startade redan 1995 i samband med att försöksverksamheten inleddes. Utvärderingens population eller undersökningsmaterial motsvaras således av PO-verksamheten i dessa fyra län och dess klienter som har eller har haft personligt ombud.

PO-verksamhetens målgrupp består av människor med sammansatta problem och behov. Klienterna är inte någon homogen grupp utan livssituationer, problem- och behovsbilder skiljer sig åt från individ till individ. Av intresse för utvärderingen har varit att få till stånd en spridning i urvalet i syfte att få en bred och allsidig belysning av PO-verksamheten.

När det gäller identifiering av individer i populationen har några begränsande omständigheter funnits. PO-verksamheten är omgärdad av sekretess, vilket betyder att ombuden inte äger rätt att lämna uppgifter som kan röja enskilda individers identitet. Därtill har PO visat sig vara en ”papperslös” verksamhet vilket bland annat innebär att uppgifter om avslutade klientkontakter inte sparas. De personliga ombuden för inga journaler eller register över sina klienter. Inget lämnas således för eftervärlden. För utvärderingsarbetets del har detta inneburit ett antal komplikationer i urvalsförfarandet och när det gäller att komma i kontakt med informanterna. Hur detta har hanterats, olika begränsningar med tillvägagångssättet och det slutliga urvalets utseende redovisas och diskuteras i metodbilagan (bilaga 1).

## Fyra delstudier

Utvärderingen består av fyra delstudier som genomförts i följande ordning.

- En enkät till de personliga ombuden om klientflödet i PO-verksamheten (1)
- Klientintervjuer, 36 stycken (2)
- Mötesobservationer, 10 stycken, där klienter och personliga ombud träffat andra myndigheter, samt efterföljande intervjuer med klienterna (3)

- Intervjuer med närstående, 15 personer i klienternas sociala nätverk (4)

Till detta kommer ett femte inslag:

- Fyra fokusgrupper med 4–8 klienter per grupp (5)

Fokusgrupperna behandlas inte som en särskild delstudie i denna rapport. Fokusgrupperna kan ses som klienternas validering av utvärderingens resultat, vilket innebär att olika resultat och slutsatser har kunnat bekräftas och förstärkas i rapporten.

Uppläggningsen av denna rapport innebär att de fyra delstudierna ägnas var sitt efterföljande kapitel. Samtalen från fokusgrupperna redovisas inte i något separat kapitel utan finns integrerade i olika avsnitt av framställningen.

## Något om själva genomförandet

Intervjuerna har inneburit ett antal besök, ofta hemma hos människor, med olika livssituationer. Flera människor har uttryckt uppskattning över att få berätta, att någon visat intresse för deras erfarenheter och syn på saker och ting. Några har själva hört av sig till utvärderaren och varit mycket angelägna om att bli intervjuade. Andra har varit reserverade och ambivalenta och intervjuerna har kommit att präglas av nervositet och återhållsamhet. Människor med psykiska problem har ombetts berätta om sina liv vilket inneburit att dessa i olika utsträckning delat med sig av svåra livshistorier och erfarenheter. Flera intervjuer har varit känslomättade. Människor har ibland börjat gråta eller blivit starkt upprörda då samtalen väckt känslor av smärta, lidande och oförrätter.

Några klienter villkorade sin medverkan. En person lovade att ställa upp under förutsättning att intervjun inte varade längre än 20 minuter. En annan lät meddela att förutsättningen för intervjun var att den genomfördes utomhus under promenad. Personen i fråga sa sig ha svåra allergibesvär vilket förhindrade hembesök eller att intervjun genomfördes i annan lokal. En annan person villkorade intervjun med att det personliga ombudet skulle befinna sig i rummet intill. Några personer återtog sitt löfte om att ställa upp på intervju med hänvisning till att man kommit att må dåligt. Någon drog sig ur utan förklaring. Man öppnade helt enkelt inte dörren vid påringning.

I samband med ett besök på en dagverksamhet lovade en kvinna entusiastiskt att ställa upp på en intervju som inbokades till nästkommande dag. På kvällen samma dag lät kvinnan meddela på telefonsvararen att hon ändrat sig, att hon inte ville bli intervjuad. Utvärderaren ringde då upp henne för att bekräfta att det var helt okej, att intervjun var frivillig och att hon var i sin fulla rätt att säga nej. Ett samtal följde kring utvärderingens syfte och några intryck från tidigare intervjuer. Samtalet slutade med att kvinnan ändrade sig på nytt, att utvärderaren var välkommen hem till henne dagen därpå. Intervjun genomfördes, och efteråt uttryckte kvinnan lättnad över att hon hade vågat ställa upp. Hon hade oroat sig mycket inför intervjun och tänkt på vad hon skulle säga. Hon hade trots det kunnat sova natten innan. Nu efteråt var hon glad över att intervjun hade gått så bra.

Det ovanstående visar att PO-verksamhetens klienter på flera sätt är en utsatt och sårbar grupp. Klienterna är människor som har olika grad av nedsatt autonomi och förmåga att hävda sin integritet. De står i beroendeförhållanden till professionella hjälpare, inklusive personliga ombud, som ger olika sorters hjälp och stöd. Det är i denna situation personerna har fått frågan om huruvida man kan tänka sig att ställa upp på en intervju med en för dem okänd människa.

## Etiska dilemman

Den etiska frågan i utvärderingsarbetet handlar om en konflikt mellan utvärderingens nyttointresse, att utvärderingen förväntas bidra till en utveckling av PO-verksamheten, och att utvärderingens genomförande riskerar åstadkomma en icke avsedd skada för enskilda individer.

Utvärderingens kunskapsintresse förutsätter att PO-verksamhetens klienter medverkar. De utgör centrala kunskapskällor i utvärderingsstudien. Frågan handlar således om att närma sig redan utsatta människor i syfte att få dem att berätta. För många klienter kan en intervju uppfattas som ännu en förestående undersökning där man ska redogöra för och svara på frågor om sina liv inklusive lidanden, tillkortakommanden och problem.

När intervjuförfrågan kommer via det personliga ombudet kan den också tänkas upplevas tvingande för klienten. Riskerar klienten hamna i onåd hos det personliga ombudet om man svarar nej? Om klienten av det skälet väljer att ställa upp infinner sig en ny fråga: I vilken utsträckning kan klienten förväntas vara kritisk och säga något ofördelaktigt om PO-verksamheten, med risken att sådana uppgifter kan äventyra den egna PO-relationen? Själva urvalsförfarandet kan också skapa en osäkerhet när det gäller anonymitets-skyddet, vilket i sin tur gör klienten återhållsam i intervjusituationen.

Utvärderingen har haft som utgångspunkt att människor med psykiska problem har något att berätta, inte bara om hur PO fungerar utan också om hur det är att leva med psykiska problem och hur omgivningen och samhället fungerar. Till den etiska frågan om huruvida människor med psykiska problem ska behöva utsättas för främmande utvärderare som ställer frågor som riskerar att oroa och väcka smärta finns en annan aspekt. Människor som befinner sig i ett samhälleligt underläge riskerar att förbli tysta. Deras erfarenheter blir inte uppmärksammande eller tillvaratagna, just på grund av att människor betraktas som för svaga och för sårbara. Frågan är om inte just dessa personer har något alldeles särskilt viktigt att berätta om det de varit med om och hur omgivningen fungerar.

Utvärderingsstudien har utgått från att alla människor, inklusive människor med psykiska problem, har behov av att bli bekräftade genom att man frågar efter deras uppfattningar och att man tar det de säger på allvar, att det innehåller viktiga kunskaper i form av erfarenheter och budskap.

För utvärderingens del har gängse forskningsetiska krav tillgodosetts; *informationskravet*, *samtyckeskravet*, *konfidentialitetskravet* och *nyttjandekravet*. Detta innebär att (1) samtliga berörda fått information, både muntligt och skriftligt, om utvärderingens syfte och uppläggning, att (2) informerat samtycke inhämtats från klienter och övriga berörda och där det samtidigt framhållits att medverkan är frivillig och när som helst kan avbrytas oavsett

tidigare lämnat samtycke, att (3) det empiriska materialet hanteras så att anonymitet och konfidentialitet säkerställs samt att (4) insamlade uppgifter endast används i utvärderings- och forskningssyfte.

Utvärderingens design och genomförande har bedömts av Mälardalens högskolas forskningsetiska kommitté. Ansvarig utvärderare är forskarutbildad med lång erfarenhet av socialt arbete. Forskaren har ensam stått för genomförande och samtliga kontakter i utvärderingsstudien för att säkra ett enhetligt etiskt uppträdande och en enhetlig hantering av utvärderingsmaterialet.

Utvärderingen har avgränsats till:

- ◆ PO-verksamheten i fyra län: Södermanland, Östergötland, Gotland och Halland.
- ◆ Ett klientperspektiv, dvs. människor med egna erfarenheter av PO står i centrum.

Utvärderingsarbetet har bestått av:

- ◆ En enkätstudie riktad till de personliga ombuden
- ◆ Klientintervjuer
- ◆ Mötesobservationer
- ◆ Närståendeintervjuer
- ◆ Fokusgrupper med klienter

Till följd av PO-verksamhetens karaktär har utvärderingen varit förenad med metodmässiga begränsningar och etiska dilemman. Klienter och närstående som berörts av utvärderingen har visat uppskattning över att ha blivit tillfrågade om sina erfarenheter av och uppfattningar om PO-verksamheten.



# Klienterna i PO-verksamheten

I detta kapitel presenteras resultatet av en enkät (bilaga 2) som de personliga ombuden i de fyra länen besvarat. Genom enkäten har en översiktlig bild framträtt av PO:s klientkontakter under våren 2004, dvs. den tidsperiod under vilken utvärderingen genomfördes. Redovisningen består av ett antal tabeller med kommentarer som utmynnar i några frågor och reflektioner kring PO-verksamheten.

Tabell 1. Aktuella, påbörjade och avslutade klienter våren 2004.

PO-enhet	Aktuella 1/1 2004	Aktuella 30/6 2004	Påbörjade 1/1–30/6	Avslutade 1/1–30/6	Kö 30/6	Klienter per om- bud
A (2)	14	22	8	0	-	11
B (1)	11	16	8	3	-	16
C (2)	31	34	20	17	-	17
D (4)	33	38	6	1	3	9
E (2)	20	19	10	11	1	10
F (2)	36	40	12	8	-	20
G (2)	22	22	12	12	-	11
H (5)	52	55	25	22	-	11
I (3)	26	27	19	18	-	9
J (2)	24	26	7	5	-	13
K (2)	31	41	13	3	-	21
L (2)	32	33	12	11	-	17
12 st. (29 ombud)	332	373	152	111	4	13

I tabell 1:s vänsterkolumn anges respektive PO-enhet med en bokstav åtföljd av antal personliga ombud inom parentes. För det första kan konstateras att det totala antalet aktuella klienter i PO-verksamheterna har ökat under våren 2004, vilket indikerar att flertalet PO-verksamheter befinner sig i en etablerings- och expansionsfas.

Antalet aktuella klienter varierar relativt mycket mellan de olika PO-enheterna. PO-enhet A och F, med två personliga ombud vardera, redovisar vid årsskiftet sammanlagt 14 respektive 36 aktuella klienter i PO-verksamheten, och sex månader längre fram 22 respektive 40 aktuella klienter. Antalet klienter per ombud är med andra ord nästan det dubbla i F jämfört med A. Av tabellens högerkolumn framgår att medelvärdet ligger inom intervallet 9–21 klienter per ombud. Om man tittar på de individuella ytterligheterna, uppgifter som inte framgår av tabellen, finns det enskilda ombud som redovisar 6 aktuella klienter och andra som redovisar 24 aktuella klienter vid halvårsskiftet. Även med hänsyn till att enskilda ombud inte

arbetat heltid, varit sjuka eller haft administrativa uppdrag föreligger stora individuella skillnader i klientantal mellan ombuden.

När det gäller klientflödet i PO-verksamheterna, summan av antalet påbörjade klientkontakter och antalet avslutade klientkontakter under halvårsperioden, visar tabell 1 också där stora variationer. PO-enhet D, med 4 personliga ombud, redovisar sammanlagt 6 påbörjade och en avslutad klientkontakt medan PO-enhet C, med 2 personliga ombud, redovisar sammanlagt 20 påbörjade och 17 avslutade klientkontakter under halvårsperioden. På individuell ombudsnivå handlar klientflödet om intervallet 1–24 klienter, vilket inte framgår av tabell 1. Däremot framgår att någon klientkö inte föreligger till PO-verksamheten, med två undantag. Paradoxalt nog förekommer dessa köer vid PO-enheter där ombuden har få klienter, D och E. I praktiken handlar det om att fyra personliga ombud anmält en klient vardera i kö.

Tabell 1 föranleder ytterligare några kommentarer. På flera håll redovisar de personliga ombuden ett större antal klienter och ett större flöde i verksamheten än vad PO-reformens policytexter föreskriver, där klientantalet rekommenderas ligga inom intervallet 5-15, alltså cirka 10 klienter per ombud. Man kan säga att tabell 1 visar att det finns ett stort handlingsutrymme i PO-verksamheten, att man på den lokala och individuella nivån gör olika bedömningar och organiserar PO-verksamheten på olika sätt. En fråga som infinner sig är vad det får för betydelse för PO:s klientrelationer om det personliga ombudet har 6 eller 24 klienter.

*Tabell 2. Vägen till PO för påbörjade klientkontakter våren 2004, jämförelse med Socialstyrelsens nationella uppföljning hösten 2003.*

Klienters väg till PO	Antal jan–juni 2004	% jan–juni 2004	%, SoS jan 2001– sept 2003
Via myndighet/institution	54	35	30
Via brukarorganisation	16	11	5
Klienten tog själv kontakt	59	39	33
Via anhörig/närstående	12	8	11
Via god man/förvaltare	0	0	1
Via PO:s uppsökande arb.	5	3	8
Annat	6	4	12
Summa	152	100	100

De två första kolumnerna i tabell 2 visar att varannan klient i de fyra länen kommer i kontakt med PO i första hand via hjälp av någon: via myndighet eller institution, via brukarorganisation och via anhörig eller närstående. Den enskilt största kontaktvägen består av att klienten själv tar initiativ, tätt följd av via myndighet/institution. Att relativt många klienter förmedlas via myndigheter och institutioner kan delvis bero på de personliga ombudens yrkesmässiga bakgrund. Kommer det personliga ombudet från psykiatrin är PO redan känd inom vissa grupper av både anställda och klienter, vilket i sin tur underlättar kontaktagandet. Ett ombud med just denna bakgrund

säger också: ”Vi känner ju många klienter sedan tidigare, så relationsfasen har i flera fall redan avklarats för klienter som kommer hit.” Ett fåtal klienter har fått kontakt via PO:s uppsökande arbete.

Högerkolumnen i tabell 2 består av uppgifter från Socialstyrelsens uppföljning av landets samtliga PO-verksamheter och avser perioden januari 2001–september 2003 (Socialstyrelsen 2003b). Socialstyrelsens siffror visar ett liknande nationellt mönster, med vissa intressanta noteringar om man väger in utvecklingen över tid. Förutsatt att PO-verksamheten i utvärderingens fyra län inte skiljer sig från totalpopulationen, indikerar siffrorna att andelen klienter som själva tar kontakt och klienter som kommer via myndigheter, har ökat. Klienter som kommer via anhöriga och via PO:s uppsökande verksamhet har däremot minskat över tiden. En tänkbar förklaring till detta är att PO-verksamheten efterhand blivit mer känd vilket resulterat i en ökad andel klienter genom klienters egna initiativ och via myndigheter och brukarorganisationer. En fråga som uppstår med anledning av detta är hur den minskande andelen klienter via PO:s uppsökande verksamhet kan förstås. Beror det på att ombuden bedömer behovet som litet eller att man blivit så inbokad att man helt enkelt inte har tid för uppsökande arbete? Frågan om hur ombuden själva ser på detta förhållande har inte besvarats i denna utvärdering.

*Tabell 3. Avslutade klientärenden i PO-verksamheterna våren 2004.*

Avslutningens karaktär	Antal	%
I samförstånd, uppdrag utfört enligt handlingsplan	61	55
På klientens begäran	14	12,5
På ombudets initiativ	19	17
Avslutet har runnit ut i sanden, klienten har inte hört av sig	14	12,5
På annat sätt	3	3
Summa	111	100

Av tabell 3 framgår att drygt hälften av klientkontakterna har, enligt ombudens uppgifter, avslutats i samförstånd efter att uppdraget utförts. Var 6:e klient avslutas på ombudets initiativ och är bland annat klienter som efterhand inte bedömts tillhöra målgruppen. Att denna situation uppstår kan delvis förklaras av att flera PO-verksamheter säger sig tillämpa principen att inte säga nej till klienter som själva tar kontakt med PO. Om man adderar uppgifterna ”på klientens begäran” och ”Avslutet har runnit ut i sanden, klienten har inte hört av sig” kan man som personligt ombud säga att var 4:e klientkontakt avslutas på klientens eget initiativ, varav några uttryckligen begärt det medan andra visat det genom att inte höra av sig. Ur klientens perspektiv kan man dock tänka sig att det finns andra förklaringar till att man inte hört av sig, inte minst med tanke på beskrivningar av PO-reformens målgrupp när det gäller svårigheter i sociala relationer. En fråga som följer med anledning av detta är: Vilket ansvar har de personliga ombuden för klienter som inte hör av sig? Hur denna fråga hanteras av ombuden har inte heller besvarats i denna utvärdering.

Tabell 4. Hur länge PO-kontakten pågått i avslutade klientärenden.

Antal månader	Antal	%
0–4	49	44
5–8	29	26
9–15	18	16
16–23	12	11
24–	3	3
Summa	111	100

Tabell 4 visar att av de klientkontakter som har avslutats, har nästan varannan klientkontakt varat högst 4 månader. Om intervallindelningen ändras till 0–6 månader skulle det bli 61 procent, vilket inte kan utläsas av tabell 4. Däremot ser man att intervallet 0–8 månader är 70 procent av samtliga avslutade klientärenden under våren 2004. Således består en stor andel avslutade klientärenden av korta klientkontakter. Att avslutade PO-kontakter handlar om tidsmässigt korta relationer kan bland annat ses mot bakgrund av PO-verksamheternas nystartade karaktär. De flesta PO-enheterna hade våren 2004 en verksamhetsperiod på 1,5–2 år då verksamheterna successivt byggdes upp och etablerades. Därav följer att de flesta klientkontakterna överhuvudtaget inte varat så länge, med undantag av två enheter som startade 1995. Tabell 4 kan också sägas vara en bekräftelse på resonemanget till föregående tabell (3), att PO-verksamheterna tillämpar principen att inte avvisa klienter som på eget initiativ tar kontakt med PO, vilket i sin tur kan antas resultera i ett antal kortare klientkontakter som egentligen inte hör till PO-verksamhetens målgrupp.

### **Enkätstudien visar följande:**

- ◆ Stora individuella variationer finns när det gäller antal klienter per ombud (6–24 klienter/ombud) och klientflöde, dvs. summan påbörjade och avslutade klientkontakter under halvårsperioden (1–24 klienter/ombud).
- ◆ Andelen nya klientkontakter har i första hand tillkommit via klienters egna initiativ, via annan myndighet och via brukarorganisationer. Det är kontaktvägar som också ökat över tid. På motsvarande sätt har klientkontakter via PO:s uppsökande verksamhet minskat till en märkbart liten andel.
- ◆ Att flertalet avslutade klientkontakter stannar vid korta tidsperioder, hälften vid högst fyra månader, vilket avviker från bilden av långvariga klientkontakter. Hälften av alla avslutade klientkontakter präglas av samförstånd samtidigt som enkätresultatet indikerar svårigheter i avslutningsfasen.
- ◆ Nästan vartannat ombud lämnade motsägelsefulla uppgifter i enkäten visar ett indirekt resultat av enkätstudien, varför ett antal uppföljande kontakter var nödvändiga. Utöver fel begångna i all hast och oklarheter i samband med personalförändringar var en återkommande förklaring: ”Dokumentation är inte vår starka sida.”

### **Några kommentarer:**

- ◆ Enkätstudien avser förhållanden våren 2004. Till förståelsen av resultatet ska vägas in att de flesta PO-verksamheterna ännu inte varit igång två år.
- ◆ De stora individuella variationerna visar på en mångfacetterad PO-verksamhet där ombuden har ett stort utrymme att tolka centrala riktlinjer och utforma PO-verksamheten efter vad man finner bäst i det lokala sammanhanget.
- ◆ Det på flera håll relativt stora antalet klienter per ombud kan ställas mot PO-reformens intentioner där det är tänkt att personliga ombudet ska arbeta koncentrerat med ett mindre antal klienter (5–15 klienter) och där klientflödet handlar om ett fåtal klienter.
- ◆ En fråga som infinner sig är hur mängden klientkontakter påverkar det personliga ombudets relation till enskilda klienter.
- ◆ Utvecklingen visar att PO-verksamheten blir intecknad av klienter som själva eller via myndigheter och organisationer vänder sig till PO. Detta väcker frågor om den uppsökande verksamhetens betydelse och om ombudens utrymme och motivation för uppsökande arbete.
- ◆ Utvärderingen finner anledning att uppmärksamma klienter, drygt var 10:e, vars avslut ”har runnit ut i sanden, klienten har inte hört av sig” som angelägna att följa upp.

Dessa frågor tas även upp i efterföljande kapitel och i rapportens avslutande analys och diskussion.

# Klientintervjuerna

---

Detta kapitel redovisar resultatet från klientintervjuerna. Redovisningen inleds med några allmänna intryck. Presentationen därefter följer strukturen från samtalsintervjuerna (bilaga 3), vilket har resulterat i följande rubriker:

- Möten med utsatta människor
- Kontakten med PO inleds på olika sätt
- Vad klienter vill och behöver är inte alltid så lätt att säga
- Säg något som PO inte har gjort!
- En alltigenom konfliktfri relation, eller?
- Mål och handlingsplaner är en komplicerad fråga
- Avslutade PO-kontakter blir vilande PO-kontakter
- Vad kännetecknar ett bra PO?
- Skiljer sig PO från andra professionella?
- Kritik mot PO, en mycket känslig fråga
- Viktigt med PO:s fristående ställning

## Möten med utsatta människor

En kvinna lät sig intervjuas vid en social träffpunkt. Hon ställde upp under förutsättning att det skedde utan bandupptagning, att hon inte blev kontaktad på nytt, att hon inte kom med i någon uppföljning. Hon lämnade bara sitt namn, inga personuppgifter i övrigt. ”Du förstår, jag har haft en väldig turbulens i min hälsa. Jag har haft det så kämpigt de senaste åren. Hela kroppen har varit i olag. Det är så mycket som hänt.” Hon berättar om olika svårigheter och vad cykloid psykos innebär: ”Man förlorar verkligheten, det kommer i cykler.”

Men det som upptar henne mer än annat är hennes barn. Hon berättar om möten med socialtjänsten som varit kränkande och som knäckt henne, i synnerhet vårdnadsutredningarna, som hon inte orkat läsa igenom. ”Det gör så ont, jag blir så ledsen av det. Tjocka buntar om hur dålig man är, hur misslyckad man är, hur skadlig man är för sitt barn.” Hon berättar hur livet har stannat upp, hur hon sitter under en glaskupa och väntar. Väntar på vad? Det vet hon inte. Hon har svårt att svara på frågor om, när och hur kontakten med det personliga ombudet inleddes.

Denna studie har inneburit ett antal möten med människor i olika livssituationer. Människor har sökts upp och ombetts berätta. Som utvärderare har det många gånger varit svårt att inte låta sig påverkas och beröras. Långt efter att intervjuer och observationer avslutats har bilder och intryck bestått. Människor har delat med sig av sina liv, av lidande, motgångar och svårigheter, men också ibland av sina framtidsförhoppningar. Många har berättat hur man kämpat för sin sak trots att uppförsbacken aldrig tyckts ta slut.

En medelålders kvinna med en drygt 20-årig historia av psykisk problematik berättar att hon under lång tid försökt få olika myndigheter att inse att hon behöver ett utökat socialt stöd för att kunna bemästra känslor av ensamhet och övergivenhet som ibland förlamar tillvaron för henne. Hon upplever sig inte tagen på allvar och handläggningen har dragit ut i tiden. Efter en nästan 5 månader lång väntan på ett biståndsbeslut om utökat boendestöd får hon till slut kontakt med kommunen.

*För att jag skulle få ett beslut, så skulle biståndshandläggaren göra en utredning om mitt behov på kvällar och helger. Mitt ombud och jag, vi ringde. Då hade de sjukdom där och hade inte hunnit. Dom fick ta de mest akuta ärendena först. Det var så taskigt att säga att mitt ärende inte var akut. Det var som om de äldres ärenden var mycket mer akut. 'För jag hör ju bara till dom psykiskt sjuka, och jag klarar mig ju ändå', ungefär. Bara för att dom äldre behöver hjälp med att verkligen lyfta sig upp ur sängen, att någon lagar mat åt dom. Då kommer mina behov, att jag mår dåligt, och liksom har självmordstankar, eller att jag eldar i lägenheten och så, det räknar dom inte som något akut! För jag kan laga mat själv, och jag kan duscha själv och så.*

Andra människor har dragit sig tillbaka. En äldre kvinna viskade sig igenom hela intervjun av rädsla för att störa grannarna. Intervjun avbröts då och då av att hon gick till dörren för att kontrollera att hon verkligen inte stört grannarna. Hon berättade om ensamhet som gjort henne deprimerad, om fobier och att hon blivit rädd för att gå ut. Under intervjun ville hon egentligen inte tala så mycket om sig själv, "det är inte så viktigt". Hon var mer upptagen av hur hennes dotter hade det och hur det kommit sig att hon inte mådde bra.

#### **Utvärderingen visar följande:**

◆ Människor med psykiska problem lever under förhållanden som på olika sätt kraftigt begränsar deras livsrum. Människor har till följd av psykiska problem tvingats till omorienteringar i livet som inneburit revideringar av både nuet och framtidsplaner. Man har tvingats hantera nya verkligheter som man i olika grad lyckats bemästra.

#### **Kommentarer**

◆ Vad kan PO betyda för dessa människor? Det är också frågan som denna utvärdering söker besvara.

## Kontakten med PO inleds på olika sätt

*Jag ringde PO någon gång i oktober, jag såg broschyren i receptionen och läste igenom den. Jag trodde ju inte ett ögonblick att dom skulle bry sig om mig.*

Och så ringde du?

*Ja. Ombudet kom nog inte hit första gången, utan jag var nog dit till deras lokal. Jag trodde fortfarande inte att dom skulle bry sig, utan jag tänkte att man skall vara sjuk på ett annat sätt.*

Var han hemma och besökte dig här?

*Ja, och jag trodde inte det var sant. Han var här ibland och jag tyckte att det var jättekonstigt.*

Detta säger en man som blickar tillbaka på en 19 månader lång pågående PO-kontakt som uppstod via en informationsbroschyr. Han berättar att han mått dåligt i princip hela livet. Han är besviken på psykiatrin och deras distanserade hållning, att inget händer, att ingen brytt sig då han mått dåligt.

### **Många kontaktvägar**

Människors kontaktväg till det personliga ombudet ser olika ut. Man har fått kännedom om PO:s existens på olika sätt och det avgörande initiativet till kontakt varierar. I några fall har kontakt uppstått i samband med PO:s uppsökande verksamhet. För andra, som i det ovanstående fallet, har det börjat med att man fått se en informationsbroschyr, av en tillfällighet eller att någon stuckit den i handen på dem. I det senare fallet har det ofta rört sig om kontaktpersoner och personal inom vården. I enskilda fall har dessa även ringt för klientens räkning och ibland också följt med till första mötet. I några fall förekommer även att anhöriga har agerat.

Några personer har svårt att minnas hur kontakten inleddes. Man kommer helt enkelt inte ihåg och förklarar det bland annat med att man tidvis varit mycket sjuk, att man tagit mycket mediciner. En ung kvinna berättar att hon befann sig i en desperat situation och ringde i sin förtvivlan runt till olika myndigheter efter hjälp. Hon blev bara hänvisad vidare, och slutligen hamnade hon på RSMH (Riksförbundet för Social och Mental Hälsa) som i sin tur lämnade uppgifter om PO. En annan man berättar att han läste i dagstidningen om PO. Då uppstod tanken att PO kanske även kunde hjälpa honom, och han ringde upp.

### **Förväntan och skepsis**

Flera berättar om löftesrika informationsblad, att man reagerat mycket positivt på PO:s erbjudande om hjälp och stöd. Samtidigt har informationen på sina håll mottagits med skepsis, vilket framkommer i citatet ovan. Många bär på besvikelser och negativa erfarenheter av myndigheter, varför man har tagit PO-informationen med en nypa salt. Man har inte riktigt trott på informationen, eller att man själv haft tillräckliga problem för att komma ifråga.



En ung kvinna som inte fått något förtroende i arbetslivet på grund av sin psykiska problematik berättar att hon fick information om PO på dagverksamheten. Hon ansåg sig inte ha några problem, men personalen sa till henne: ”Du har ju problem med det där intyget, ring till ombuden.” Kvinnan tog då kontakt med PO och fick hjälp med ett intyg från en arbetspraktik som vållat henne oro och bekymmer. 18 månader senare bestod PO-kontakten fortfarande och kvinnans förklaring till detta var: ”Och sen kände jag att jag inte ville dumpa ombudet efter det, utan det fanns ju mer problem därefter.” Den inledande kontakten ledde således vidare. Ett förtroende uppstod, vilket flera berättar om. En man säger så här exempelvis: ”Ja, ombudet började hjälpa mig med papper och sånt där. Så satt vi och pratade. Och sen fick jag ett väldigt stort förtroende.”

För några klienter har skepsisen varit berättigad. Man har inte haft tillräckliga problem enligt ombudet. I samma andetag har dock ombudet sagt att man gjort ett undantag: ”Dina problem hör egentligen inte till vår uppgift, men...” En kvinna som exempelvis säger detta berättar att hon haft kontakt med PO i 3 månader och fått hjälp med ”papper”, dvs. hjälp med att skaffa intyg från tidigare arbetsgivare och att söka socialbidrag.

### **Tillfälligheter avgör vilket ombud man får**

Varför har man just fått det ena ombudet framför något annat tänkbart ombud vid PO-enheten? De allra flesta vet inte och har inte några tankar om det: ”det bara blev så”, ”det var hon som svarade i telefonen”, ”det var hon jag först fick kontakt med.” Tillfälligheter har med andra ord avgjort vilket ombud man har fått. För de allra flesta har detta överhuvudtaget inte varit något man reflekterat över.

Det finns dock undantag; klienter som uttryckligen vänt sig till ett särskilt ombud. I dessa fall har man oftast haft en relation till ombudet sedan tidigare, ofta från psykiatrin. Könet har också haft betydelse för enskilda personer. En man berättar att han har svårt att känna förtroende för kvinnor. Män förstår bättre. Denne klient hade tidigare ett manligt ombud, men då ombudet slutade fanns därefter enbart kvinnliga ombud vid PO-enheten, något han beklagar. En kvinna som vid första PO-kontakten mötte både ett manligt och ett kvinnligt ombud säger: ”Eftersom jag har svårt för män så valde jag det kvinnliga ombudet.”

**Utvärderingen visar följande:**

- ◆ Klienternas kontakt med PO har uppstått på skiftande sätt och från fall till fall krävt olika grad av egeninitiativ och ”puffa på-hjälp” från omgivningen.
- ◆ Klienternas första kontakt med PO präglas av både skepsis och en positiv förväntan. Man vågar inte riktigt tro på PO:s löften och utfästelser.
- ◆ Ombuden är på sina håll relativt tillåtande i bedömningen huruvida klienter tillhör PO:s målgrupp.
- ◆ Klienternas val av personligt ombud avgörs mestadels av tillfälligheter, men inte alltid.

**Några kommentarer:**

- ◆ Människor som saknar egen initiativkraft och stöd från omgivningen, riskerar att inte nå eller nås av PO-verksamheten, att helt enkelt inte komma in.
- ◆ Klienternas avvaktande hållning i PO-kontaktens inledande skede visar på betydelsen av ett förtroendeskapande arbete från PO:s sida.
- ◆ Könet spelar en avgörande roll för att enskilda klienter ska känna förtroende för PO-verksamheten. Det framstår som uppenbart att det förtroendeskapande arbetet riskerar försvåras vid PO-enheter med enbart kvinnliga eller manliga ombud.

## Vad klienterna vill och behöver är inte alltid lätt att veta

*Jag blev psykiskt sjuk förra sommaren. Eller det började så smått förra våren. Det började med att jag slarvade med räkningar, slutade att äta, jobbade mycket mer än vad jag behövde. Det slutade med en depression och skulder som inte går att beskriva (...) Det var egentligen min syster som kom på att jag hade ekonomiska problem. Jag hade inte sagt nåt. Bara gömt räkningarna, slängt dom och så.*

*Så kronofogden hotade dig?*

*Ja, vräkning och allt möjligt (...) Precis innan jag vände mig till det personliga ombudet så hade jag tagit en överdos. Jag ville inte leva just då.*

Detta säger en ung man med en relativt kort pågående PO-kontakt vars berättelse också innehåller en problematisk relation till föräldrarna, förlust av arbete och en flickvän som tagit livet av sig. Mannen berättar att han inte själv orkade kontakta PO. Istället bad han sin morbror att göra det, och därefter tog ett av de personliga ombuden kontakt med honom. Vad ville han då ha hjälp med från PO? På den direkta frågan svarar han att han i första hand ville få hjälp med sin ekonomi. Mannens berättelse visar samtidigt att problemet handlar om mer än enbart ekonomi.

Klienternas berättelser innehåller ofta komplexa problembilder där man inte på något enkelt sätt kan ange ”detta behöver jag hjälp med”. Den följande redovisningen utgår dock från den direkta frågan som ställdes till klientintervjuerna: ”När du vände dig till PO, vad ville du då ha hjälp med?” Svaren kan struktureras på följande sätt:

- (a) Att få ordning på ekonomin*
- (b) Att få hjälp med myndighetskontakter*
- (c) Att få någon att prata med*
- (d) Att få hjälp att få ett fungerande liv*
- (e) Kommer inte ihåg/vet inte*
- (f) Annat*

### **(a) Att få ordning på ekonomin**

Som en röd tråd genom flertalet intervjuer återkommer en önskan om hjälp med ekonomin. Många lever med små ekonomiska marginaler. ”Man blir inte rik av att vara långtidssjukskriven”, som en person uttrycker det. Det är svårt att få pengarna att räcka och många har kännbara utgifter för resor och kostnader i samband med vårdbesök.

Många berättar om psykisk problematik som fått ekonomiska konsekvenser. Man har vänt sig till PO för att få hjälp med en ekonomi som havererat och gått över styr. Man har bett om hjälp med: att söka socialbidrag, att överklaga negativa biståndsbeslut, att förhandla fram avbetalningsplaner

med hyresvärdar och andra fordringsägare, att få till stånd skuldsanering med hjälp av kronofogden, att få god man eller förvaltare utbytt. En kvinna berättar om en vän som fått hjälp av PO med skuldsanering vilket resulterade i att införsel på pensionen stoppades. Detta ville kvinnan också få hjälp med. Några personer hade inga ekonomiska skulder men berättar om oro för sin ekonomi och en rädsla att hamna i skulder, vilket varit en utlösande orsak till att ta kontakt med PO.

Bakom det ekonomiska hjälpbehovet finns många gånger boendefrågor. Många berättar om handlingsförlamning som inneburit att man tappat kontrollen över hyror som inte betalats in, att skulder gått till inkassoföretag och kronofogden, att man hotats av vräkning. Två personer i intervjustudien har blivit bostadslösa till följd av ekonomiska skuldsättningar och några har kommunala andrahandskontrakt. Andra berättar om svårigheter med att hantera pengar, avbetalningsköp som inte klarats av, om spelberoende som resulterat i skulder.

Man berättar om nedåtgående processer. För flera har det till slut blivit för mycket, man har på olika sätt avskärmat sig, slutat bry sig. Man har inte orkat öppna posten för man vet på förhand vad som står i kravbrev. Och så har situationen förvärrats ytterligare med ökade skuldbelopp, påfrestningar och stress.

### **(b) Att få hjälp med myndighetskontakter**

Ett lika genomgående och tydligt tema som ekonomin är människors önskan om hjälp med myndighetskontakter. Här följer först en kortare fallbeskrivning.

En kvinna berättar sin livshistoria med psykiska problem sedan gymnasietiden, avbrutna akademiska studier, institutionsvistelser och myndighetskontakter. Hon har dessutom fått många bud på diagnoser årens lopp; psykisk insufficiens, depression, personlighetsstörning 60.0, prepsykotisk fas, borderline, instabil präglad av depressivitet, IPS/instabil personlighetsstörning, paranoid. ”Det är bara sådant jag har upptäckt i läkarutlåtanden, det är ingen som har sagt det, att du har det här eller förklarat vad det är eller så.”

Kvinnan har sjukbidrag för två år i taget. Hon har inte givit upp ambitionen att komma tillbaka till någon form av sysselsättning, arbete eller studier. Förtidspension har diskuterats, men detta har hon motsatt sig, eftersom hon aldrig har kunnat se sig som förtidspensionär. Hon bor i egen lägenhet, har hemtjänst i form av städhjälp en gång i veckan. Boendestödjare kommer hem två dagar i veckan på 15 minuters besök så att hon ska komma ur sängen på morgnarna. Övriga dagar ringer de. ”Dom har bara tid att kolla att jag kommer upp.” På motsvarande sätt kommer en helgpatrull på lördags- och söndagsmorgnar.

Korta besök av många personer och ständigt nytillkomna ansikten har gjort att hon inte känner sig trygg med någon. Hon beskriver att det stora problemet är ensamheten. Hemma i lägenheten kommer ibland starka känslor av ensamhet och övergivenhet över henne. Hon har länge kämpat för att få ökad hjälp och ökat stöd, i synnerhet på kvällar och helger. Och ska hon kunna studera måste hon kunna komma hem och känna en trygghet.

Kvinnan berättar om sin kamp för ett ökat socialt stöd. Via sin socialsekreterare fick hon en stödfamilj, som inte visade sig fungera. På ett uppföljande nätverksmöte blev hon anklagad av stödfamiljen för att vara egoistisk, för att bara vilja bli upppassad och för att inte vilja ta tag i sin situation. Från sin socialsekreterare upplevde hon inte något stöd i situationen, tvärtom. Även denne anklagade henne för att bara vara kritisk, att hon inte hade något gott att säga om stödfamiljen. Kommunen hade nu gjort vad den kunnat enligt socialsekreteraren, och stödfamiljen drogs in.

Allting blev därefter nattsvalt berättar kvinnan. Hon berättar om hopplösheten och att hon levt under stor press sedan dess. ”Det finns inga som har behandlat mig så respektlöst som dom som har haft betalt för att hjälpa mig” säger kvinnan.

På den psykiatriska öppenvårdsmottagningen fick hon se en informationsbroschyr om PO.

*Så då ringde jag väl dit, och då trodde jag sådär att det här är inte jag berättigad till (...). Mitt liv har präglats av det där att jag är inte berättigad till någon hjälp, att jag är inte sjuk nog och sådär.*

Och då ringde du och fick kontakt med ombudet. Vad hade du för förväntan på henne?

*Det var väl att någon skulle hjälpa mig att driva det här att få ett fungerande liv igen. För det stod så fint på lappen att PO skall samordna behov och stöd och service. Ja, hon visade mig papper. Jag hade dittills ingen aning om socialtjänstlagen och vad den sa eller att jag föll under nån sån heller.*

På samma sätt som den ovanstående kvinnan har många personer vänt sig till PO för att få hjälp med myndighetskontakter. Från fall till fall har det handlat om att man haft svårt med, varit missnöjd eller helt enkelt saknat kontakter med läkare, psykologer och annan personal inom såväl psykiatri som den somatiska vården. I andra fall har man med myndigheter avsett olika offentliga och privata organisationer såsom socialtjänsten, biståndshandläggare och kommunala tjänstemän, försäkringskassa, kronofogde, bank, hyresvärd med flera.

Många gånger visar det sig att själva sakfrågan i myndighetskontakterna varit av ekonomisk karaktär eller handlat om boende. Det har handlat om försörjningsfrågan i kontakter med socialsekreterare och handläggare på socialtjänsten och försäkringskassan, om stöd i boende i kontakt med kommunala myndigheter, om hyresskulder i kontakt med hyresvärdar, inkassoföretag och kronofogdemyndigheten.

Alla myndighetskontakter handlar dock inte om ekonomi eller frågor om boende. Det kan handla om intyg, ansökningar och överklaganden i olika situationer. En kvinna berättar om förföljelse och hotbilder, att inte bli trodd och tagen på allvar, om konflikter och låsningar i kontakt med bland annat polismyndigheten. I samband med sin återhämtning behövde kvinnan ta kontakt med polismyndigheten för att få ordning på sina identitetshandlingar, en kontakt som hon samtidigt oroade sig inför.

*Om du blivit illa behandlad av en myndighet, finns då förtroendet kvar för den myndigheten? (...) För mig var enda möjligheten att prata med ombudet, på det sätt som jag har gjort, och visa det underlag som ligger till grund för den här situationen som har uppstått (...)*

Som jag ser det har ombudet gjort en ganska begränsad insats då?

*Ja, jag hade kanske eventuellt kunnat göra det själv. Men hade jag försökt, så hade risken varit väldigt stor att någon hade sagt: 'Men är det inte y som ringer nu igen?' (med ironisk röst).*

Temat om tillkortakommanden och kränkande bemötanden i vård och myndighetskontakter återkommer i olika intervjuer. En kvinna berättar om utmattningsreaktioner och stressöverkänslighet. Efter flytten från storstaden och fungerande psykiatrikontakter fick hon tid hos distriktsläkaren på den nya orten. Kvinnan berättade om sina tidigare vårdkontakter och sa att hon var i behov av omfattande hjälp. ”Då log han hånfullt och sade att det som nog kunde hjälpa mig var att gå ut och jobba.” Vid nästföljande möte undrade läkaren varför hon inte varit i kontakt med arbetsförmedlingen och försäkringskassan. Mötet ledde till en öppen konflikt där läkaren reste sig, höll upp dörren och bad kvinnan gå. Sedan dess har hon inte haft någon läkarkontakt överhuvudtaget på den nya orten. På uppmaning av en vän vände sig kvinnan till PO för att få hjälp att komma i kontakt med en psykiatriker.

### **(c) Att få någon att prata med**

En äldre kvinna berättar att hon hamnade i en depression sedan hennes make dött, att hon stängt sig inne med fördragna gardiner och inte orkat ta sig upp ur sängen, om en omkastad dygnsordning, att hon slutat handla mat, om en situation som gått upp och ner under en längre period. Kontakten med det personliga ombudet uppstod i ett aktivitetshus i samband med att de personliga ombuden var där. Men kvinnan hade svårt att prata med ombudet då, eftersom hon bara grät. Det första mötet följdes av ytterligare träffar.

Vad ville du med den kontakten?

*Ja, det kanske skulle vara bra att ha någon att prata med. För att nu har jag försökt så många gånger, så att det är ju så att man sjunker ihop igen. Då tar jag livet av mig.*

Några säger uttryckligen att man vänt sig till PO för att få någon att prata med, få råd och stöd, för att stilla sin oro. Klienter med andra frågor och hjälpbehov framhåller samtidigt att man behövt någon att prata med. När man fått psykiska problem har folk i omgivningen tagit avstånd. Många berättar om ensamhet, om att ha blivit övergiven av människor man trodde var ens vänner. För en del har ensamheten lett in i depressioner och fobier. Man har blivit rädd för att gå ut, man har fått svårare att ta kontakter och enkla saker i vardagslivet har blivit komplicerade och skapat osäkerhet. En man säger följande.

*Det är väl så att de flesta i psyksvängen dom lever mera isolerade än vad andra gör. Tyvärr är det så (...)*

*Därför är det väl så att vi behöver det här med PO. Det är ju inte bara det här med att folk är sjuka och behöver hjälp. Det är lika mycket orsak att folks attityder är väldigt hårda mot oss. Och då blir det dubbelt värre, tyvärr alltså.*

Har du märkt det själv?

*Man får ingen kontakt med vanligt folk. Det hade ju underlättat. Man känner att man får livskraft när man har kontakt med folk. Känner man att man får en isolering istället, att dom ignorerar en va, då åker man ju ner. Då mår man ännu sämre.*

#### **(d) Att få hjälp att få ett fungerande liv**

På frågan om vilken hjälp man efterfrågade vid första PO-kontakten svarar några personer: ”Att få ett fungerande liv”. Man berättar om tilltrasslade livssituationer som är svåröverskådliga och där man själv tappat orientering och överblick. Man har haft svårt att sätta ord på vad man vill och behöver. Många återkommer till beskrivningar om att det är svårt att få saker och ting gjorda, att man fastnat i en slags oförmögenhetssituation.

#### **(e) Kommer inte ihåg/vet inte**

Fem personer i intervjustudien har svårt att svara på frågan om hur PO-kontakten uppstod och vad man bad om hjälp med. Man kommer helt enkelt inte ihåg och förklarar det med att man varit dålig och att man tagit mediciner som påverkat minnet och tidsuppfattningar.

I några fall tycks det också vara så att människor blivit närmast lotsade till PO av någon annan, utan att klienten själv varit medveten om det. En kvinna, som strax efter intervjun blev inlagd på nytt på psykiatrisk klinik, svarar på följande sätt angående första kontakten med PO:

*De kom bara hem (...) Jag vet inte hur, förmodligen genom psykiatrin. Vi kom överens om att vi skulle träffas först och främst. Och sedan skulle vi ta en dag i taget. Sedan skulle vi avgöra vad vi skulle göra för nånting.*

I fokusgrupperna menade flera klienter att man inte alltid kan begära tydliga svar på frågor som ”vad vill du?” och ”vad behöver du?” av människor i kris. Det är många gånger svårt att svara på sådana frågor, så samtalet blir istället enligt en klient: ”Vad vill du? Jag vet inte, men hjälp mig!”

#### **(f) Annat**

För några personer utgör problematiska familjerelationer den utlösande orsaken till PO-kontakten. En kvinna vände sig till PO för att få hjälp att hämta tillbaka möbler och hemutrustning från en tidigare sambo hon skilt sig från. På grund av tidigare hot och misshandel var kvinnan rädd för mannen.

### **Utvärderingen visar följande:**

- ◆ Människor har vänt sig till PO med olika problem. Till problemet hör att klienterna själva ibland har svårt att se och uttrycka vad de vill och vad de behöver. Alla försök att i utvärderingsrapporten kvantifiera problemen och på ett enkelt sätt redovisa människors hjälpbehov blir av nödvändighet missvisande.
- ◆ Människor med psykiska problem lever under stora påfrestningar, knappa materiella förhållanden och brist på resurser. På så vis bekräftar utvärderingen andra studier som visar att PO-reformens målgrupp har låg levnadsnivå och livskvalitet.
- ◆ Människor har bett PO om hjälp med
  - att få ekonomin att fungera
  - att ta myndighetskontakter
  - att få någon att prata med
  - att få livet att fungera

### **Några kommentarer**

- ◆ Människors problembilder visar på behov av långsiktigt stöd som inriktas på att tillgodose både konkreta materiella behov och att klienter erövrar egenkontroll över livet.
- ◆ PO ska arbeta ”på klientens uppdrag”. Vad innebär det när klienterna har svårt att sätta ord på sina problem och när inte heller de personliga ombuden kan förväntas veta vilka förändringar klienterna önskar? Frågan diskuteras vidare i det avslutande kapitlet.

## **Säg något som PO inte har gjort**

I intervjuerna har människor ombetts att berätta vad som hänt i PO-kontakten och vad PO gjort för något. För varje person blir det en unik berättelse där det som hänt måste förstås i förhållande till den enskilda individens situation och sammanhang. Att sammanfatta 36 människors berättelser är komplicerat, inte bara för att det är många berättelser utan också för att ombuden tycks ha gjort väldigt mycket olika saker. Frågan är om det inte vore enklare att redovisa vad ombuden *inte* gjort.

Den följande redovisningen strukturerar upp de intervjuades berättelser om PO:s göromål i följande kategorier utan någon inbördes rangordning.

- (a) *Ekonomiskt och materiellt stöd*
- (b) *Kommunikativt stöd*
- (c) *Någon som finns till hands*
- (d) *Moraliskt stöd*
- (e) *Praktisk hjälp*
- (f) *Emotionellt stöd*



### **(a) Ekonomiskt och materiellt stöd**

Nedan följer några klientröster som exempel på vad PO gjort och som faller under ekonomiskt och materiellt stöd.

- *Han har hjälpt mig att söka socialbidrag, en möjlighet jag inte kände till.*
- *Hon har hjälpt mig att få god man.*
- *Vi har varit på banken för att ordna nya konton och autogiro.*
- *Ombudet har lagt upp en strategi för hur pengarna ska räcka.*
- *Just nu jobbar vi med skuldsanering.*
- *Han har sett till så kronofogden har stoppat dra pengar.*
- *Hon har hjälpt mig med socialen och gruppboendet.*
- *Vi har grejat med lägenheten, kastat bort en massa skit. Ombudet fick fart på träskallarna så jag fick iordninggjort i den här lägenheten.*
- *Det är egen lägenhet som vi jobbar med, för nu bor jag hemma hos föräldrarna.*
- *PO har ordnat så att jag fått boendestödjure.*

Det ombuden har ägnat sig åt handlar i stor utsträckning om ekonomi och boendefrågor, med andra ord om basala frågor som rör ekonomisk och social trygghet. PO har på olika sätt bistått människor för att tillgodose ett ekonomiskt och materiellt hjälpbehov.

### **(b) Kommunikativt stöd**

Ett framträdande tema i intervjuerna är att ombuden har hjälpt människor i kontakter med myndigheter. PO har i myndighetskontakterna haft olika roller. Dels har man bistått människor *bakom kulisserna*, dels har ombuden agerat *på scenen*, ibland på uppdrag av klienten i dennes frånvaro, och i andra fall tillsammans med klienten.

#### ***Bakom kulisserna***

Ombuden har hjälpt klienter att formulera skrivelser, ansökningar och överklaganden. En man säger: ”Jag är inte så mycket för fina ord, men det personliga ombudet är mer utbildad på det.” En kvinna berättar om stort missnöje med sin gode man och dennes agerande, och att hon ville avsäga sig den gode mannen. Efter att ha diskuterat detta med sitt personliga ombud skrev ombudet två olika brevförslag tänkta att sändas till länsrätten: ”Det ena snällt och det andra jävligt (...) Och det jävligaste brevet skickade jag till länsrätten då va. Vi ska inte vara snälla här sa jag, för det här går inte!”

#### ***På scenen***

Människor berättar om situationer där ombuden agerat för deras räkning, exempelvis att man ringt myndigheter.

*Hon (ombudet) har använt telefonen när jag sitter bredvid och lyssnar. Jag märker att det blir ett annat mottagande och resultat än om jag hade ringt som privatperson.*

Ibland har ombudet gått på möten och representerat klienten då denne inte själv orkat. Skälen till detta varierar. Här följer ett exempel.

Du sa att ombudet gått på möten utan att du varit med?

*Ja, det har hänt*

När har det hänt?

*Oj, det minns jag nästan inte. Det är i regel tidigt på dan. Då har jag ännu inte kommit igång själv.*

Vad har det varit för möten, kommer du ihåg?

*Jag tror en del var nog på det sociala, dom flesta.*

Har ni gjort upp det då?

*Ja, vi gjorde upp. När ombudet sagt att vi skulle till något möte vid nio-tio, då har jag sagt till henne att jag ännu inte har kommit igång. Så hon har sagt att hon kan hoppa in i mitt ställe. Så hon har varit mycket och representerat mig. Det brukar jag be henne, när jag inte klarar av just vissa saker då.*

Vad är det du inte klarar av?

*Det är just det där med väldigt tidiga mornar.*

Är det bara klockslaget det beror på?

*Det är klockslagen i regel, då har jag inte kommit igång.*

Så om mötena hade lagts på eftermiddagen, då hade du kunnat fixa det?

*Absolut. Men ändå, jag hade väl kunnat känna mig lite tryggare med henne i bakfickan.*

### **Ombud och klienter går tillsammans på möten**

Ofta har ombudet och klienten gått tillsammans till möten med exempelvis läkare och vårdpersonal inom psykiatri eller till möten med socialsekreterare och handläggare inom kommunen. Man har tillsammans utträttat ärenden i kontakter med bank, varit i kontakt med hyresvärd och kronofogdemyndigheten. Man har besökt olika sociala verksamheter och undersökt möjligheter till sysselsättning.

Det ombudet har gjort, är det något som du är särskilt nöjd med hittills?

*Ja det är att hon följer med mig på olika möten. Antingen så har jag inte gått dit eller så har jag inte våga säga någonting.*

Men hur går det till när ni är på möten?

*Det är framför allt jag som säger vad jag vill få ut av det. Men sedan lägger ombudet till lite, om dom inte förstår riktigt vad jag menar.*

Människor berättar genomgående om att närvaron av det personliga ombudet inneburit att man blivit bemött på ett helt annat sätt, att tjänstemän lyssnat på ett annat sätt än om man hade varit ensam.

En kvinna berättar om långa vistelser på behandlingshem, om ett liv med mycket social problematik och om problem som handlar om att ”ta tag i papper”. Hon har alltid upplevt sig som missförstådd i kontakt med myndigheter. Hon blir kallsvettig och får svårt att prata, att få sagt det hon vill.

Du sa att du hade svårt med papper?

*Fruktansvärt! Och likadant att träffa doktorer och försäkringsnissar och överhuvudtaget vad det gäller myndigheter och sånt här. Det tycker jag är väldigt jobbigt. Det vill inte säga att jag har svårt att uttrycka mig, för det har jag inte. Men många vill gärna missförstå.*

Kvinnan berättar att det personliga ombudet hjälpt henne att få ordning på sina papper och vart hon ska vända sig i olika frågor. Ombudet har bland annat varit med på försäkringskassan och på läkarbesök. Kvinnans erfarenheter av läkarbesök är att de är alldeles för korta, bara en kvart, vilket bidrar till stressen att försöka komma ihåg och hinna få sagt det hon vill. Kvinnan kom i kontakt med ombudet genom dennes uppsökande verksamhet. Vid denna tidpunkt hade kvinnan mycket kontakter med läkare och försäkringskassan. Hon var mycket besviken på läkarkontakten som begränsades till korta samtal och utskrift av värk- och sömntabletter. Och så bytte hon läkare, och i samband med detta var det personliga ombudet med på det första mötet med den nye läkaren.

*Och det var väl första gången jag kände att en läkare verkligen gjorde nånting för mig. Och det tror jag inte att det blivit så, om inte ombudet följt med. Och sen likadant på försäkringskassan. Det har jag alltid haft svårt för. Vad jag än har gjort, hur rätt det än har varit, så har det blivit fel.*

*Och för en gångs skull, så har det blivit rätt.*

PO:s agerande och bistånd i olika myndighetskontakter är mycket uppskattade av klienterna. En man upplever att han genom ombudet fått en ”guldväg”, att han hamnat i en gräddfil. Det händer plötsligt saker och man får hjälp fort, det går lättare att få besökstider. En kvinna säger om PO att det är som att ha en trumf i bakfickan.

Även om PO:s närvaro uppskattas av klienterna så har den inte alltid uppskattats av myndigheter och tjänstemän. Istället har PO:s medverkan skapat obehag på sina håll. En man som upplevt ett stort stöd från ombudet när det gäller myndighetskontakter, bland annat med vården, berättar att han blivit uppringd av sin läkare kort efter att ombudet på klientens uppdrag efterfrågat ett undersökningsresultat som dragit ut på tiden. Mannen säger:

*Men då har läkaren ringt mig och skällt och sagt att jag inte skall ha någon kontakt med PO. Utan är det något så skall jag ringa själv. Och skall någon följa med mig till läkaren, då skall det inte vara PO utan någon nära anhörig. Så det är rätt svårt.*

En annan man berättar om de reaktioner han mötte vid ett besök på socialtjänsten då han första gången hade sitt personliga ombud med sig. En socialsekreterare som fick syn på de två i korridoren vände skyndsamt tillbaka för att förvarna sin kollega med orden ”x kommer, och han har ett personligt

ombud med sig”. Flera klienter uttrycker att man upplever sig ha mer makt i mötesituationer när det personliga ombudet är med.

### **(c) Någon som finns till hands**

I berättelserna om vad som hänt i PO-kontakten återkommer flertalet till att man fått någon att prata med, någon som alltid finns tillgänglig, som man kan ringa till och få råd och stöd från. ”I mitt fall känns det skönt att ha någon där” säger en man. En kvinna berättar om olika frågor PO varit involverad i och avslutar med att särskilt framhålla stödet som består i att ombudet bara finns, ”det här stödet, att man bara kan ringa henne.” Några klienter berättar om speciella överenskommelser med ombudet då man är ”pank i mobilen”. Det har betytt att klienten har kunnat ringa via ett betalnummer så att mottagaren, ombudet, står för telefonkostnaden.

Ombud har sagt till klienter att de kan ta kontakt närhelst de behöver eller när det blir problem. En kvinna med utmattningsdepression blir starkt känslomässigt berörd då hon kommer in på detta. Med gråten i halsen säger hon: ”Hon (ombudet) har sagt att jag släpper dig inte förrän du står stadigt själv på fötterna.” Detta har skapat en trygghet, att ombudet finns till hands. En annan klient säger: ”Ombuden är mina stödkryckor.” Genom ombuden har mannen fått någon att prata med, att vid behov få råd och stöd av eller att påkalla hjälp genom. Denna betydelse framhåller så gott som samtliga klienter, dvs. att det finns någon till hands.

### **(d) Ett moraliskt stöd**

Flera människor berättar om situationer då ombudet ingjutit mod i dem att själva handla och ta initiativ. En kvinna säger att det räckt med att ombudet suttit intill henne, så har hon fått mod att ringa upp myndigheter, försäkringskassan eller socialtjänsten. En annan uttrycker det på följande sätt:

*När jag var ledsen och inte orkade gå ut, var jag rädd för människor, jag var rädd för myndigheter, jag kunde knappt gå ut och handla (...)  
Ombudet fick mig att göra det jag inte vågade.*

En annan säger om ombudet: ”Han behövde bara säga det så gjorde jag det”. En kvinna berättar om sin ADHD-diagnos och säger att hon mått dåligt i stort sett hela livet. Livet har inneburit ett stort antal kontakter inom vården, med läkare och vårdpersonal, som hon aldrig upplevt sig ha fått någon hjälp av. De lyssnar inte. Hon har provat många mediciner utan att det har fungerat. Hon har själv sökt information, på biblioteket och i tidningar, men hon har inte kunnat känna igen sig. ”Det går inte att placera in mig i ett fack”, säger hon. Hon berättar om kontakter med psykoterapeuter som inte fungerat, om nya ansikten, byten av handläggare på försäkringskassan, bristen på samarbete och om att hon ringt socialtjänsten för att få hjälp. ”Men det har aldrig funkat, dom förstår ingenting och till slut ger jag upp, jag hamnar mitt emellan någonstans.” Hon berättar att hon bett om psykologhjälp men fått till svar att hon inte varit i behov av det. ”Dom lyssnar inte på mig.” Hon upplever sig avvisad. Hon känner sig bunden när det gäller möjligheter att

ändra inriktning på sitt liv. Vid tillfället för intervjun var hon uppgiven, hon hade inget att se fram emot. Om sin 19 månader långa kontakt med PO säger hon:

*Ombudet har ju inte gjort så himla mycket. När det gäller mig i alla fall, så kan jag egentligen göra jobbet själv. Men jag behöver den där putten. Det är just det där lilla stödet, då och då, som är så himla viktigt.*

I detta sammanhang skulle man kunna tala om PO i termer av ett moraliskt stöd, som ger människor mod och styrka att handla. En kvinna kallar till och med sitt ombud för ”puttapåare”, någon som hjälper henne komma igång.

### **(e) Praktisk hjälp**

En kvinna i medelåldern blickar tillbaka på en 4-årig PO-kontakt som avslutats sedan några år tillbaka. Hon berättar en lång sjukdomshistoria som innehåller institutionsvistelser, självmordstankar, självdestruktivitet, ångest och röster. ”Det var en hel värld. Dom har aldrig riktigt släppt taget, men i början när jag var sjuk så var jag helt i det våldet liksom”. Som många andra berättar hon om ekonomiska problem. Ett problem som alltså består är ensamheten. Hon saknar vänner och kommer inte ut. Kvinnan berättar om sin återhämtning och det stöd från olika håll som lett till att hon fått fast arbete. Tre personer har spelat en mer central roll i denna process: en sjuksköterska, en kontaktman inom öppenvården samt det personliga ombudet. Om det personliga ombudet säger hon:

*På den tiden så var man mycket mer handikappad än vad man är nu. Då fyllde ombuden ju en roll också.*

Vilken då?

*Det var ju att dom kom hem till en. Det var ju ofta det man ville, att någon kom hem och pratade med en. Det kändes bra, sen mådde jag bra kanske en vecka eller två på grund av det. Sen var det lite praktiskt också. Man var ju väldigt isolerad, ännu mer än vad jag är nu.*

Många framhåller betydelsen av att ombudet kommer hem till klienterna. ”Sen var det lite praktiskt också”, säger kvinnan i det ovanstående. I samband med hembesöken har ombuden ibland gått in och hjälpt till med ganska handfasta saker. En annan kvinna berättar om sin 4 månader långa PO-kontakt och vad som händer när PO kommer hem.

*Vi sitter och pratar. Hon tittar i kylskåpet, och undrar om jag har handlat nåt. För ibland säger jag att jag har så jag klarar mig, men det har jag inte.*

Då öppnar hon kylskåpet själv och kollar?

*Ja hon frågar först*

Hon frågar först?

*Mm*

Och då?  
*Då kanske jag inte har någon mjölk*  
Och vad gör ni då?  
*Åker ut och handlar.*

Som framgått tidigare har flera klienter varit förvånade över att ombudet haft tid att komma hem till dem. En kvinna berättar vad det betytt för henne, att hon städat inför ombudets besök och ibland bakat för att ha något att bjuda på. Hembesöket har inneburit ett avbrott, att någon hälsat på och fått se hur klienten har det, ibland också träffat barn och andra familjemedlemmar. Hembesöken har inneburit att ombudet tagit sig tid att sitta ner och även hjälpa klienten praktiskt. Klienter berättar om hur man tillsammans gått igenom ekonomipapper och bringat ordning i pärmar, att man utträttat ärenden och gjort inköp, att man städat och röjt i lägenheten och att man kommit överens om hur den nyskapade ordningen ska upprätthållas. Därefter berättar en kvinna hur ombudet ringt några dagar senare för att påminna och kontrollera att hon följt de överenskommelser man gjort.

#### **(f) Emotionellt stöd**

*Ja, jag trodde inte det var sant. Hon var här ibland och jag tyckte det var jättekonstigt. Hon var ju helt annorlunda, hon var bara öppen.  
'Hej, hur är det? Kram.' Förstår du?*

Denne klient är positivt överraskad över det personliga ombudet. I jämförelse med tidigare myndighetskontakter upplevs ombudets uppträdande som något helt nytt.

Flera beskriver sin relation till sitt ombud i varma och personliga ord. Kramen kan här tillskrivas betydelsen av ett *emotionellt stöd*. En annan kvinna säger om sin första kontakt med ombudet "Hon torkade mina tårar, sedan pratade vi en timma." En person liknar sin långa PO-kontakt vid ett äktenskap, "Det har varit stimulerande, nästan som ett äktenskap. Först jobba lite grann, sen fika och ha det lite trevligt". En annan ser fram emot att bjuda hem de personliga ombuden till den stundande födelsedagen. En annan berättar om vykort som ombudet brukar sända från dennes semesterresor. En kvinna berättar om en tradition som utvecklats där ombudets hembesök inleds med att man äter frukost tillsammans. Ombudet tar med sin egen frukost men äter den hemma hos klienten. Flera värdesätter att ombudet haft tid för att fika "och göra andra grejor, inte bara det tråkiga, man kan också göra roliga saker ihop." Samtidigt finns det personer som tackat nej till ombudets erbjudande att följa med på kulturella aktiviteter, att man inte känt för sådana kringaktiviteter.

### **Utvärderingen visar följande:**

- ◆ Hjälpen och stödet från PO handlar om många olika saker.
  - *Ett ekonomiskt och materiellt stöd.* Mycket av PO:s göromål har handlat om att tillgodose klienternas grundläggande behov av ekonomisk och materiell trygghet som innefattar ekonomi, försörjning, skuldsanering och ett fungerande boende.
  - *Ett kommunikativt stöd.* PO har bistått klienter i vård- och myndighetskontakter PO har hjälpt klienter föra sin talan genom pappersarbete, ansökningar om hjälp och stöd, att överklaga beslut med mera. PO har tillsammans med klienten varit med på möten med myndigheter och i klientens frånvaro företrätt denne.
  - *Att finnas till hands.* PO har varit tillgänglig och funnits till hands för klienter för råd och stöd i olika situationer. Genom PO har klienter fått någon att vända sig till.
  - *Ett moraliskt stöd.* PO har uppmuntrat och ingjutit mod i klienter att själva våga ta initiativ och agera för sin sak.
  - *Praktisk hjälp.* PO har gått in och hjälpt klienter praktiskt för att lösa mer omedelbara problem av både mindre och större slag.
  - *Emotionellt stöd.* PO har visat förståelse och ett personligt engagemang som av klienter upplevts både oväntat och samtidigt varit mycket uppskattat.

### **Några kommentarer**

- ◆ Genom klientintervjuerna framträder en bild där PO-verksamhetens göromål i stor utsträckning tycks handla om kompenserande insatser till följd av brister i samhällets vård- och hjälpapparat och i människors personliga sociala nätverk.
- ◆ Frågan om nätverksarbete hamnar därför i fokus. Hur förhåller sig PO i praktiken till nätverksarbete, att parallellt med stödet till individen, stärka klienters myndighetsnätverk och personliga sociala nätverk, för att därmed göra PO-insatsen överflödigt på sikt? Denna fråga belyses närmare i de två efterföljande studierna i kapitlen Mötesobservationer och Intervjuer med närstående.

## **En alltigenom konfliktfri relation, eller?**

Har ombudet i något sammanhang sagt nej till något som klienten föreslagit, t ex markerat att ”detta ställer jag inte upp på”? Har klienten någon gång motsatt sig förslag från ombudets sida? I intervjuerna ställdes ett antal frågor för att utforska om det förekommit oenigheter eller konflikter i PO-kontakten, och vad de i så fall handlat om.

På de direkta frågorna svarar så gott som samtliga att så inte varit fallet. Tvärtom, klienterna framhåller att man kommit bra överens med ombudet, att klienten och ombudet oftast tyckt lika. Den goda relationen till ombudet tillskriver många en fungerande personkemi. Ordet konflikt tar alla avstånd

från. Ett fåtal omnämner att man haft diskussioner, men någon konflikt har det inte handlat om. Det är någonting annat.

Är det något som ombudet har föreslagit som du inte riktigt varit med på?

*Varit med på har jag varit, men jag har varit slarvig. Hon skäller på mig ibland.*

Ta ett exempel.

*Ja, på mina papper*

Hon vill vadå?

*Att jag ska sätta in mina papper som jag behöver*

Du ska ha bättre ordning på papperna?

*Ja*

Men det tycker du är berättigat?

*Ja, det är berättigat*

Så om det inte blir gjort så ger du henne rätt i det?

*Ja, det ger jag henne rätt i.*

Är det nånting som hon inte ställer upp på?

*Inte vad jag har märkt.*

I linje med ovanstående berättar några klienter att ombudet ibland visat irritation över att klienten inte gjort det man kommit överens om. Man tar upp problemet med att det finns för lite tid. Diskussionerna har handlat om att klienten velat ha mer tid och velat träffa ombudet oftare, men att detta inte varit möjligt. Vissa möten har på grund av detta slutat i upprörda känslor som enligt klienter gått ut över ombudet. Man har dock alltid klarat ut det hela efteråt, när det lugnat ner sig.

De intervjuade visar stor förståelse för att ombuden även har andra klienter som behöver hjälp och stöd. En person säger att han fått klart för sig att ombudet inte lånar ut pengar. En annan berättar att ombudet sagt nej till att följa med till en nära släkting för att klara ut en långvarig tvistefråga. I detta fall visar klienten viss förståelse för ombudets nej, att denne nog inte vågade av rädsla för konflikt och kanske våldsamheter, något som förekommit tidigare.

En kvinna berättar att hon med tvekan godtog ombudets förslag om god man. Hennes erfarenheter av god man blev dock inte så goda, och en kort tid därefter sa hon därför upp god man-kontakten. Kvinnan var besviken på hur god man agerade, vilket hon menade endast ledde till att hennes skuldbörda ökade. I efterhand ångrade kvinnan att hon i det närmaste lät sig övertalas av ombudet att skaffa god man, Detta tog hon upp med ombudet.



**Utvärderingen visar följande:**

- ◆ Klienterna förklarar att den goda kontakten med PO beror på en fungerande personkemi. Några uttryckliga konflikter har inte förekommit, och diskussioner i stundens hetta har alltid klarats ut efteråt.
- ◆ Frågan om tid har ibland förorsakat diskussioner. Klienterna har velat ha mer tid med sitt personliga ombud, något som ombudet inte kunnat tillgodosä.

**Några kommentarer:**

- ◆ Klientintervjuerna visar att PO-kontakten i sig har ett värde för klienterna. Det är en kontakt som man är angelägen om att bevara. Därför är det rimligt att tala om klienternas PO-kontakter i termer av beroende och diskutera hur relationen bör utformas så att den på sikt främjar klientens autonomi och oberoende.

## Mål och handlingsplaner är en komplicerad fråga

I intervjuerna ställdes frågor kring den dagliga kontakten med det personliga ombudet: hur såg den ut, vad hände senaste gången man träffades och vad var planerat till nästa tillfälle? I anslutning till detta ställdes frågor kring vad PO-kontakten syftade till, vad för slags mål man hade och vilka eventuella handlingsplaner och strategier man gjort upp.

**Vet inte**

Ett mindre antal personer svarar spontant att man inte vet vad målet med PO-kontakten är och att man inte heller tänkt på det. Frågan har inte heller diskuterats med ombudet enligt vad klienten kan minnas. Detta betyder dock inte att man inte kan redogöra för vad som hänt i PO-kontakten. Ett illustrerande exempel följer.

En man med en 20-årig sjukdomshistoria berättar om sviter av psykisk ohälsa, om ”hjärnspöken”, förlorad energi och oförmåga att komma igen. Han har en yrkesutbildning och skulle vilja komma tillbaka till arbete. Han berättar att han genomgått ett test som visar att han inte hör till LSS (Lagen om Stöd och Service till vissa funktionshindrade), ”jag hör istället till det sociala”. Kontakten med PO förmedlades via hemtjänstens boendestödjure. Mannens lägenhet har genomgått sanering och upprustning med bland annat PO:s hjälp. Ombudet har hjälpt mannen att söka ekonomiskt bidrag till möbler och även att köpa dessa. Ombudet har varit med till optiker, på läkarbesök och vid besök på socialtjänsten. Ett arbete med ansökan om skuld-sanering har inletts och i avvaktan på det har kronofogden slutat dra pengar från pensionen, vilket mannen ser som något mycket positivt. Det har således hänt en hel del och mannen tycker att hans situation utvecklats till det bättre under det dryga året han haft personligt ombud.

Vad har ni för mål med kontakten?

*Jag vet inte. Jag har inte ens satt något själv.*

Hur länge ska ni hålla på då?

*Kära nån. Jag vet att den dagen kommer då hon måste kasta in handduken hos mig.*

Varför det?

*Det måste hon förr eller senare, det vet jag. (...)*

Poängen med ombudets insats, målet, det visste du inte?

*Jag vet inte det själv. I mitt fall känns det skönt att ha någon där. Jag*

*säger, att ha personligt ombud, det är som att ha en trumf i bakfickan.*

*Jag har brister i många situationer, t ex på det sociala har dom ett*

*konstigt språk. Och där är man ganska svag som individ. Och då är det skönt att veta att man har henne.*

”Det känns skönt att ha någon där”, säger mannen om sin PO-kontakt. Frånvaron av mål tycks inte upplevas som något problem. Måhända är målet för klienten att just ”ha nån där”, så länge möjligheten finns.

### **Mål med oklara handlingsplaner**

Flera klienter talar om att PO-kontakten ska hjälpa dem att få ett bättre liv, att kunna stå på egna fötter och att kunna hantera sina problem bättre. En man berättar en lång historia som innehåller en problematisk relation till en kvinna, umgänges- och kontaktförbud, ekonomiska skulder, missbruk, bostadslöshet, psykiska påfrestningar och vistelser på behandlingshem. Berättelsen innehåller många inslag och utvecklingar som är något svåra att förstå. PO-kontakten har pågått i 1,5 år och målet med är att han ska kunna stå på egna ben.

Tills du står på egna ben sa du, det är målet. Har du och ombudet diskuterat någon handlingsplan för det?

*Nej, händelseförloppet för min del, det går så jävla snabbt, så allting löper då från första till sista i månaden. Så har jag ju brevlådan full med papper.*

Och dom papperna handlar om?

*Skulder och krav. Vi ligger hela tiden och jobbar med basen på det ekonomiska, och sen boende (...)*

Så ni har fullt upp med att hantera det dagliga kan man säga då?

*Ja, det är kontinuerlig telefonkontakt.*

För min fråga var om ombudet har lyft frågan från det som hela tiden pockar på uppmärksamhet, och lite grann på sikt ställt frågan om hur ni skall agera långsiktigt?

*Det sköter han. Han är suverän. Han har full kontroll. Titta på det här, hur det skall skrivas! (Mannen överräcker en skrivelse som ombudet skrivit. Det är ett överklagande till polismyndigheten.)*

Mannen har mål med PO-kontakten, men som många andra har han svårt att prata om det som händer som en del av en handlingsplan. Att ha en hand-

lingsplan tycks han ha överlåtit till det personliga ombudet som han känner fullt förtroende för. Klienten vill inte heller se något slut på PO-kontakten. ”Utan ombudet klarar jag mig inte.” En kvinna säger om sin nyss avslutade årslånga PO-kontakt att ombudet hjälpt henne på fötter. Hur det gick till kan hon dock inte svara på: ”Det var ingen plan från min sida, men kanske ombudet hade det i bakhuvudet?”

Detta mönster återkommer i flera intervjuer. Det är få klienter som refererar till några uttalade handlingsplaner, snarare tycks det vara fortlöpande rådslag och avstämningar som gäller, vilket bland annat följande kvinna illustrerar. Det personliga ombudet har fullmakt att agera för kvinnans räkning, och gör så också.

*Ombudet kan ringa mig och fråga: 'Hörrudu, jag har pratat med den och den. Hur ska vi göra här? Ska vi göra så som vi pratade om sist eller ska vi inte? Nej, men vi gör så och så.' Så kom hon hit förra torsdagen då, för att jag ville ha en paus. Jag tyckte vi var ute på alla möjliga håll och kanter, så det blev så jävla rörigt i huvudet på mig.*

Vad den här kvinnan signalerar, och många med henne, är att hon har svårt att tänka långsiktigt, att det lätt blir för mycket och för rörigt och att koncentrationen i första hand endast räcker till nuet. Andra klienter efterlyser dock en handlingsplan i ljuset av att man tycker det händer för lite i kontakten med PO. Samtidigt menar de att det är svårt att utforma en handlingsplan, eftersom de har en turbulent situation som är svår att överblicka.

Du efterlyser alltså att ombudet ska agera mer för din räkning?  
*Ja, det tycker jag. Hon skulle ha en lista, "Det här ska vi uträtta, en handlingsplan"*

Men du har inte fört fram det till henne?

*Jo, jag har sagt i grova drag. Men du vet, det här växer mer och mer nu, så det är väldigt svårt att säga 'nu gör vi det och nu gör vi det'.*

Men vad är problemet att du inte säger detta tydligare till henne?

*Jag har inte skrivit ner det, sagt att det här skulle jag vilja göra snarast, före det och det datumet. Då har man en handlingsplan.*

## **Mål med handlingsplaner**

En ung kvinna svarar på frågan om vad målet med hennes dittillsvarande 5 månaders PO-kontakt är. Hon säger att hon på sikt ska få det bättre ekonomiskt, att hon ska kunna ta eget ansvar och komma ut i arbete igen, våga göra saker och inte bli rädd.

*Har ni någon plan för ert arbete framöver, du och ombudet?*

*Ja, så länge jag har uppdrag till henne så kommer vi att träffas*

*Så ditt uppdrag, vad är det?*

*Att jag kommer ut i arbetslivet igen (...)*

*Hur ser det ut rent praktiskt, har ni skrivit ner på papper att ni skall göra det och det?*

*Nej, ingenting alls.*

*Ni har pratat om det och ni är överens?*

*Ja.*

Kvinnan berättar i detta fall om målet med och planen för det fortsatta arbetet, som dock inte finns nerskrivna på papper. Detta är något som återkommer i flera intervjuer, att man har planer, men de är inte nerskrivna. En man tar under intervjun dock fram ett papper, en nerskriven plan som han gjort tillsammans med ombudet. Pappret innehåller några kolumner och ett antal nyckelord och korta satser om saker som ska göras, av vem och när: ”Fortsatt kontakt med y på socialen”, ”Ta kontakt med primärvårdens psykiatri-team”, ”X skriver till tingsrätten”. Några åtgärder är förbockade, vilket betyder att de är utförda.

#### **Utvärderingen visar följande:**

- ◆ Klienterna, dock inte alla, kan redogöra för de olika mål de har med PO-kontakten. Viktigare än själva målen tycks kontakten i sig vara, som en trygghetsskapande faktor.
- ◆ Det som till stor del händer i klienternas PO-kontakter är inte ett resultat av några handlingsplaner man gjort upp och följer. Snarare präglas PO-kontakten av fortlöpande rådslag och avstämningar om klientens situation, vad som är problem och vad som behöver lösas.

#### **Några kommentarer**

- ◆ Det tycks vara svårt att få ihop människors komplexa problem med idén om ett klientarbete som följer ett rätlinjigt förlopp styrt av mål- och handlingsplaner.
- ◆ Tydliga mål och handlingsplaner utarbetade av klienten och det personliga ombudet är central i PO-reformens texter. Frågan är hur PO-praktikens avvikelser från detta kan förstås, och för vem avvikelserna är ett problem. En diskussion kring detta återkommer i det avslutande kapitlet.

## **Avslutade PO-kontakter blir vilande PO-kontakter**

Vid tidpunkten för denna utvärderings genomförande hade flertalet av de aktuella PO-enheterna varit igång i drygt 1,5 år, med andra ord en relativt kort verksamhetsperiod som innefattat uppbyggnad och en successivt igångsättande fas. Det betyder, vilket tidigare diskuterats, att antalet klienter med avslutade PO-kontakter därmed var ganska få och motsvarade en grupp människor med relativt korta PO-kontakter, från några månader upp till dryga året. Utgångspunkterna för de intervjuade klienterna var således olika när frågan om avslut fördes på tal. Tio klienter hade en avslutad PO-kontakt som de kunde blicka tillbaka på, medan 26 klienter hade en pågående PO-kontakt (se tabell 7 i bilaga 1).

## Vilande kontakt istället för avslutad

Hur tänker klienterna kring avslutningen av PO-kontakten? För det första visar det sig att klienter inte resonerar i termer av att PO-kontakten ska ta slut, alternativt har tagit slut. En klient som avslutat sin PO-kontakt säger:

*Jag har en livlina att använda om jag behöver.*

Samtliga klienter med avslutade PO-kontakter, med ett undantag, säger sig ha möjlighet att återigen ta kontakt med det personliga ombudet. Om nya problem skulle uppstå är klienten välkommen att ta kontakt på nytt. Det har man kommit överens om. Därför talar många klienter om att man har en vilande PO-kontakt, och inte en avslutad, att man inte för närvarande träffar det personliga ombudet.

Föreställningen om en vilande kontakt förmedlas inte bara av klienter med avslutade PO-kontakter utan även av personer som har en pågående PO-kontakt. En kvinna med en 1,5-årig pågående PO-kontakt säger följande.

På sikt, när tänker du dig att den här kontakten upphör? Eller vill du inte tänka på det?

*Nej, jag skulle nog inte klara mig utan PO, så länge som jag har det som nu.*

Har ombudet sagt något om detta?

*Nej. Hon har sagt att många fall som hon har tagit in, har ett nummer i hennes kundregister. Och även om det har varit ett uppehåll på ett nummer med ombudet, på ett halvår eller så, och jag ringer henne på nytt, så har jag samma nummer ändå. Så det är ingen som tas bort från hennes register.*

## Avslut som något hotfullt

Frågan om avslut framstår som laddad och problematisk för många. Flera vill vid intervjusituationen inte ta till sig frågan, man vill inte tänka på det överhuvudtaget. I en del fall kan det bero på att PO-kontakten inte pågått så länge. Man tror inte, som i föregående citat, att den egna livssituationen kommer att ändras i en sådan omfattning att man kommer att klara sig helt utan stöd från PO. En person med en snart 1,5-årig relation uttrycker det på följande vis:

Vad är målet med din kontakt med ombudet?

*Det är att få en frihet som man inte tror finns längre*

Vad menar du då?

*Att stå med bägge fötterna på jorden, och känna att det här fixar jag.*

Och hur länge behöver du ombudet för det?

*100 år. Nej, utan henne klarar jag mig inte, det går bara inte.*

En annan person med en nästan 2-årig pågående PO-kontakt får i slutet av en längre intervju frågan om avslut:

Har ni diskuterat något slags mål eller handlingsplan med ett tänkt avslut?

*Nej, det vill jag inte heller ha, för det gör mig stressad. Då blir jag to-kig, det kommer att kännas hemskt.*

Även om man inte vill tänka på ett avslut är flera mer eller mindre medvetna om att PO-kontakten inte är tänkt att pågå på obestämd tid. Man ser därför med olika grad av oro fram mot den tidpunkt då PO-kontakten kommer att avslutas. Man framhåller vikten av att få återkomma, att den möjligheten måste finnas. En klient med en drygt 7-årig PO-kontakt kan inte svara på frågan hur länge hon tänker att PO-kontakten ska fortgå: ”Det är viktigt att den pågår tills jag kan börja ta hand om mig själv.” Om PO-kontakten ändå skulle tvingas upphöra så måste det personliga ombudet ersättas av någon annan person menar denna klient, någon annan lösning är enligt henne inte möjlig.

### **Avslut som något naturligt**

För en del klienter framträder PO-kontaktens avslutning som helt odramatisk.

Hur avslutades kontakten med ombudet?

*Hon lät mig hålla på tills det ebbade ut liksom. Det fanns inte längre något behov. Hon ringde lite då och då och kollade läget. Sen sa jag att det inte behövdes längre.*

Detta säger en kvinna som tittar tillbaka på en 4-årig PO-kontakt som avslutades för flera år sedan. PO-kontakten avvecklades successivt på ett naturligt sätt. En annan klient med en kortare pågående PO-kontakt har efter en depression och ett havererat vardagsliv börjat återhämta sig och bland annat fått hjälp av ombudet att komma i arbetsträning. Klienten är försiktigt optimistisk inför framtiden.

Hur länge tror du att du behöver ombudet som stöd?

*Ja, ett halvår, ett år kanske. Som det ser ut nu, om inget annat händer så att det rasar.*

Ovanstående person får representera en grupp klienter som ser en avslutad PO-kontakt som relativt oproblematiske. I det sistnämnda fallet finns samtidigt andra fungerande stödfunktioner som klienten är tillfreds med. Andra exempel på oproblematiske avslut är klienter som vänt sig till PO med relativt konkreta frågor där avslutet varit mer eller mindre inbyggt. Man har vänt sig till ombudet för att få råd i en enskild fråga, hjälp med en ansökan om ekonomiskt bistånd, hjälpmedel eller en kontaktperson och har där PO fungerat som en tillfällig förmedlande länk i kontakt med någon myndighet.

## Avslut mot klientens vilja

En man berättar att hans PO-kontakt just avslutats, och att avslutet skett på ombudets initiativ. PO-kontakten inleddes för mer än ett år sedan och mannen säger så här om sin situation då och nu: ”Jag hade gått i stå totalt. Allting hade bara låst sig. Egentligen behövde jag någon att prata med, och det behöver jag ännu.” Efter drygt ett års kontakt hade dock ombudet tagit initiativ till att avsluta kontakten, vilket mannen var emot. Avslutet föregicks enligt mannen av att ombudet gick igenom ett 22 sidor långt material med en massa frågor om hans situation. Efter detta gjorde ombudet en värdering och kom fram till att mannens behov handlade om hjälp i hemmet. Denna hjälp kunde mannen få från kommunen, och om han ville så kunde ombudet hjälpa honom i kommunkontakten.

En annan kvinna berättar om sin avslutade 6 månader långa PO-kontakt. Kontakten uppstod genom PO:s uppsökande arbete. Kvinnan ville på grund av sin tandläkarskräck ha hjälp med att komma till tandläkare. Dessutom hade hon några personliga frågor ”som man bara talar om kvinnor emellan”. Kvinnan var också missnöjd med sin förvaltare och bad ombudet om hjälp med denna kontakt. Plötsligt bröts PO-kontakten och kvinnan berättar hur hon både av sin förvaltare och av sin kontaktperson på gruppboendet förbjudits att kontakta ombudet. Hon förstår inte varför och tycker det är orättvist. Hon känner andra personer som har personligt ombud och som fått hjälp med sina ekonomiska problem, något hon också skulle vilja. Kvinnan berättar samtidigt att hon trotsat förbudet, att hon i smyg fortsatt att ringa ombudet.

## Avslut som rinner ut i sanden

En man med en 15 månader lång PO-relation berättar en längre historia om konflikter med läkare, myndigheter och anhöriga. Ombudet har i ett inledande skede varit aktiv och assisterat mannen i myndighetskontakter utan att hans problem dock närmast sig någon egentlig lösning. Under senare tid har kontakten med ombudet blivit glesare och mannen tycker inte att det har hänt så mycket. Ombudet har förklarat sig med att hon inte hunnit med, att hon inte fått tag på personer. En besvikelse över detta märks hos klienten.

Har ombudet pratat om att avsluta kontakten nån gång?

*Nej. Hon har fått fler klienter nu, så hon måste prioritera det som är högst på listan.*

Hur känns det, att inte du blir prioriterad?

*Det känns ju lite svårt, det gör det.*

Har du sagt det till henne?

*Nej, det har jag inte gjort.*

Det vill du inte?

*Nej, jag vill inte stöta mig med folk sådär.*

Varför vill du inte det? Jag kan ju förstå det men, det kan vara känsligt kanske?

*Ja det är det. Man behöver ju den där hjälpen. Då vill man inte bli sur och arg.*

Orsaken till den uttunnade PO-kontakten förläggs till faktorer som ligger utanför både klientens och ombudets kontroll. Klienten förmedlar en uppgivenhet och är besviken, men han vill inte kritisera sitt ombud. Istället förebrår han sig själv för att redan ha tagit för mycket av ombudets tid i anspråk. Mannen förstår att ombudet har mycket att göra, att det finns andra som också behöver ombudets hjälp. Något samtal om att avsluta PO-kontakten har dock inte förts.

En annan kvinna berättar en i det närmaste parallell historia där PO-kontakten tycks hålla på att rinna ut i sanden. Det har kommit att gå allt längre mellan träffarna utan att klienten förstår riktigt varför eller att man pratat om det.

Så du vet inte när ni hörs nästa gång då?

*Nej. Jag önskar att kontakten kunde vara lite tätare.*

Har du sagt det till honom?

*Jag har faktiskt inte vågat, jag vet inte.*

Du skulle vilja ha tätare kontakt?

*Javisst, absolut, en gång i veckan.*

Men nu är det en gång i månaden?

*På sin höjd, ja.*

Och du har inte vågat ta upp det med honom?

*Jag har väl fått för mig det att han inte har tid. Tidsbrist. Det känns så fånigt att föreslå honom.*

En närmare analys av berörda personliga ombud tyder på att klienterna har rätt i sina aningar. De aktuella ombuden har betydligt fler klientkontakter än vad PO-reformens texter rekommenderar, vilket sannolikt resulterar i en arbetssituation där ombudet helt enkelt inte hinner med sina åtaganden.



### **Utvärderingen visar följande:**

- ◆ Tanken på en avslutad PO-kontakt är problematisk för många klienter, då man inte tror på en tillräcklig förbättring av den egna situationen. Det gäller dock inte alla.
- ◆ Både klienter och personliga ombud väljer att tala om en vilande PO-kontakt istället för en avslutad, vilket skapar en trygghetskänsla. Avslutningen blir inte definitiv, en vilande kontakt innehåller ett löfte om att kunna återupptas.
- ◆ Några PO-kontakter har uttryckligen avslutats mot klientens vilja.
- ◆ Andra PO-kontakter har avslutats i samförstånd, där klienten ser det som ett naturligt led i samband med att den egna situationen förbättrats.

### **Några kommentarer**

- ◆ Om inte klienternas PO-kontakter var tidsbegränsade skulle PO-verksamheten snabbt upptas av ett mindre antal klienter och därmed utestänga andra från möjligheten till hjälp och stöd från PO.
- ◆ Klienternas olika reaktioner och syn på avslutning måste relateras till respektive klients situation, PO-kontaktens längd samt om frågan överhuvudtaget varit uppe och berörts tillsammans med PO.
- ◆ I föregående kapitel, tabell 3, redovisades ett antal klientkontakter som enligt ombuden ”har runnit ut i sanden, klienten har inte hört av sig”. På motsvarande sätt talar enskilda klienter om sina PO-kontakter och att de ”håller på att rinna ut i sanden, PO har inte hört av sig”. Till problemet hör också att klienter inte vågat påtala detta för sitt ombud, av rädsla för att försämra relationen.
- ◆ I det föregående kapitlet väcktes frågan om hur antalet klientkontakter påverkade det personliga ombudets relationer till enskilda klienter. Inte särskilt förvånande indikerar utvärderingen att ju fler klientkontakter PO har, desto mindre tid och insatser blir det för var och en av klienterna, något som enskilda klienter uttrycker besvikelse över.

## **Vad kännetecknar ett bra PO?**

*Ombuden ska vara ärliga och raka och kortfattade och inte dra in bekymmer. Att inte sätta stämpel på en, och inte peka. Man måste få vara en människa i samhället även om man har skador som inte syns på ytan. Dom ska vara som en kompis eller vän.*

När klienter beskriver vad som kännetecknar ett bra personligt ombud framträder några återkommande inslag. Ett personligt ombud ska

- vara tillmötesgående, behjälplig och ställa upp
- förstå, kunna se och möta människor
- vara ärlig och uppriktig

- bemöta klienten så att denne känner sig som en värdig människa
- vara drivande och självständiga, ha skinn på näsan och kunna föra klientens talan
- vara orädd, inte myndighetsberoende, våga säga vad han/hon tänker och tycker.

Vad klienterna säger är att man vill bli respekterad, sedd, hörd och tagen på allvar. Ett sådant bemötande inger förtroende och skapar tillit, vilket många betonar som det centrala i PO-relationen. En kvinna sammanfattar vad hennes 10 månader långa kontakt med det personliga ombudet betytt: ”Han har betytt oerhört mycket. Han är rak och konkret, och med ett mål att det ska gå bra för mig. Han är omtänksam och ställer upp”.

I fokusgrupperna diskuterades beteckningen ”personligt ombud”. Några klienter associerade till det svenska begreppet ombudsman och uppgiften att bevaka olika grupperns intressen. I kontrast till ett allmänt ombud ville man betona ordet *personligt*. PO bör ses som ett personligt uppdrag som innebär att sörja för, driva och bevaka den enskilde individens intressen. Det är den centrala poängen med PO, menade flera.

Som redan nämnts förklarar många klienter sin egen positiva PO-kontakt med att ”personkemin” stämmer så bra. Ombudet har för många blivit som en vän. Man upplever ett ömsesidigt utbyte i kontakten, att ombudet inte gömmer sig bakom en yrkesmässig roll, utan även bjuder på sig själv.

*Ja, han (ombudet) kan ju prata lite om sig själv ibland. Han har ett sånt bra sätt. Man känner inte någon rollfördelning alls. Utan det är som att man pratar som två människor emellan.*

När det gäller krav på särskilda kunskaper, erfarenheter och kompetenser som personliga ombud bör besitta, omnämner klienter att ombud behöver

- ha personkännedom och erfarenheter av att ha jobbat med människor
- vara samhällskunniga och veta vart man ska vända sig
- kunna skriva brev, kunna prata med andra och ta kontakt med myndigheter
- ha juridiska kunskaper och vara insatta i lagar och regler.

**Utvärderingen visar följande:**

- ◆ Klienterna förknippar ett bra personligt ombud med ett bemötande där man blir respekterad, sedd, hörd och tagen på allvar
- ◆ För att vara ett bra personligt ombud krävs även
  - personkännedom och erfarenheter av att ha jobbat med människor
  - kunskaper om samhället och vart man ska vända sig i olika frågor
  - förmåga att skriva, kunna prata och ta kontakt med myndigheter
  - juridiska kunskaper.

### **Några kommentarer:**

◆ Klienternas krav på ombuden stämmer med vad som sägs i PO-reformens texter. Människor vill bli bemötta på ett sätt som inger förtroende, vilket innefattar ett mänskligt bemötande och att ombuden besitter vissa kunskaper och förmågor. När det gäller bemötandet är det få klienter som riktar någon kritik mot ombuden, de är helt enkelt duktiga på att visa empati. Däremot, när det gäller kunskaper och förmågor, finns det brister, vilket behandlas längre fram i detta kapitel.

## **Skiljer sig PO från andra professionella?**

Många klienter har ett relativt stort antal myndighetskontakter visar det sig. Det kan i enskilda fall röra sig om olika grad av långvariga kontakter med vårdpersonal, läkare, sjuksköterskor, psykologer, kuratorer och kontaktmän inom psykiatrin och den somatiska vården, boendestödjare och olika slags kontakt- och stödpersoner i boendet och sysselsättningsverksamheter, handläggare på försäkringskassan, socialsekreterare, god man eller förvaltare. En klient redovisade vid intervjutillfället 17 aktuella personer som ingick i familjens myndighetsnätverk, och under en treårsperiod hade sammanlagt 53 olika personer varit inblandade.

Det personliga ombudet har således inte varit ensam, utan oftast kommit att ingå i ett mindre eller större nätverk av myndighetspersoner. Det har inte heller varit så att kontakten med det personliga ombudet värderats högst alla gånger. Klienter omnämner andra personer och kontakter man värdesätter mycket, både personal inom vården och föreningsmedlemskap. Hur fungerar det då i praktiken, upplever klienterna någon skillnad mellan ombudet och andra professionella hjälpare? I intervjustudien ställdes frågor kring detta.

### **Vet inte**

Ett mindre antal klienter kunde inte svara på frågan. En kvinna med en komplex social problematik och flera olika myndighetskontakter berättar att PO-kontakten inleddes via hennes socialsekreterare. Socialsekreteraren informerades om PO och föreslog att kvinnan skulle träffa de personliga ombuden.

Så när du träffade ombuden, via socialsekreteraren, vad ville du eller ni ha hjälp med då?

*Ekonomin framför allt. Hur jag kunde få hjälp med maten. Hur jag kunde liksom spara på det billigaste sättet, och ändå få det att fungera. Därför jag har ju för lite pengar ekonomiskt.*

På frågan om inte socialsekreteraren kunde ha hjälpt till med detta – varför det var nödvändigt att koppla in ombuden – har kvinnan svårt att svara. Hon är dock mycket positiv till den pågående PO-kontakten som varat i cirka 12

månader. Kontakten med PO har inneburit att ytterligare personer tillkommit runt kvinnan som ställer upp och hjälper henne. Men hur ser då kvinnan på ombudens roll?

Ombudens roll när dom kommer in här, vad är dom till för?

*Jag vet inte vad deras jobb är egentligen, för jag har inte fått nån riktig sån där jätteinformation om det. Men om jag ska göra nånting, så följer dom med mig som stöd och hjälp. Ja, som starkt stöd i olika situationer*

En annan klient med en relativt ny PO-kontakt som också kopplats in via socialsekreterares initiativ redogör för ett nyligen genomfört möte med socialsekreteraren och ombudet.

Hur kom det här mötet till stånd?

*Det var dom som ringde upp och sa att nu ska vi ha ett möte. Jag visste inget om vad det skulle handla om.*

Så du var inte informerad om vad ni skulle ta upp?

*Nej. Hon bara ringde och sa att nu skulle det vara ett möte. Så här har det hållit på ända sedan i höstas. Jag får bara telefon att det ska vara ett möte. (...)*

Hur kom du i kontakt med ombudet?

*Det vet jag inte. Jag fick telefon en gång och att de skulle komma hit. (...)*

Men vad är ombudets roll? Varför var hon med på mötet, hade inte socialsekreteraren kunnat sköta det här själv?

*Jag vet inte.*

Det finns klienter som till skillnad från ovanstående vet och kan redogöra för hur och varför PO-kontakten inleddes, exempelvis att PO-kontakten inleddes i samband med PO:s uppsökande verksamhet. Utifrån sina erfarenheter av PO-kontakten och andra professionella hjälpare uppfattar flera klienter inte någon större skillnad mellan ombudet och andra stöd- och kontaktpersoner. En klient med en 1,5-årig pågående PO-kontakt, som berättat om ensamhet och negativa tankar som sitt stora problem, säger följande:

*Om du jämför kontakten med ombudet med din kontaktman inom psykiatrin, är det någon skillnad på dem?*

*Jag tror inte det, dom är lika allihop. Ingen är märkvärdigare än den andra. Jag kanske har funnit förtroende hos ombudet, att jag inte behöver känna mig ensam (...)*

*När du säger att de är likadana, är det något positivt i det?*

*Ja, de är inte kränkande eller så. (...)*

*Om du inte hade det personliga ombudet, vad skulle det innebära?*

*Att jag kände mig ensam.*

Värdet med PO-kontakten, och andra kontaktmän, ses i första hand i ljuset av klientens ensamhetsproblem. De olika professionella rollerna flyter mer eller mindre ihop och klienten vill snarare framhålla gemensamma drag, att de uppträder på ett sätt som vunnit klientens förtroende, att de utgör ett stöd och kan nås när problem uppstår. En annan kvinna berättar att hon hade ”grävt ner sig” och behövde hjälp och stöd att komma igång. Hon berättar om sina kontakt- och stödpersoner inom psykiatrin och kommunen, hur det är tänkt att fungera. I praktiken fungerar det dock på ett annat sätt där rollerna och funktionerna mer kommit att överlappa varandra. När kvinnan ombuds jämföra stöd- och kontaktpersonerna med det personliga ombudet, framhåller hon att hon har tre personer runtomkring sig som hon har förtroende för, som hon kan ringa och få hjälp och stöd från.

## **Skillnader finns**

### *Ombudet är mitt språkrör*

Som det har framkommit tidigare i rapporten är många klienter mycket nöjda med ombudens närvaro i myndighetskontakter, både stödet bakom kulisserna och på scenen. Man stöttar klienten att komma till tals, att uttrycka sig i ansökningar och överklaganden, och sufflerar och kompletterar klienten vid myndighetsmöten så att klienten får sagt det han eller hon vill framföra. PO:s roll som språkrör och talesman för klienten återkommer i flera intervjuer. En klient berättar om ett omfattande myndighetsnätverk och säger hur det är tänkt med det personliga ombudet ”Hon ska vara mitt språkrör, spindeln i nätet. Hon skall försöka minska mina kontakter och se till att jag får den hjälp jag behöver”.

### *Ombudet har tid*

Flera klienter framhåller att PO har tid, vilket i sin tur bidrar till att ombudet är mer tillgänglig och flexibel i jämförelse med andra stöd- och hjälpfunktioner där möten måste inplaneras, ofta långt i förväg, och även tidsbegränsas på ett helt annat sätt. En klient med kontakter inom öppenspsykiatrin, med läkare, sjuksköterska och kurator, och som dagligen besöker ett aktivitetscenter uttrycker sig på följande vis.

Om du jämför PO med öppenvården, vad gör ombudet som dom andra inte gör?

*Öppenvården anser jag inte har tid att lyssna på en. Får man en tid så handlar det om 40 minuter, högst. Och jag kanske har hur mycket som helst att säga.*

*Ombuden kan man liksom, ja där kan jag säga precis vad jag tycker och tänker, vad jag vill. Sen får man se hur mycket hjälp man kan få.*

*Till Z (aktivitetscentret) kan jag ju gå och prata med en person där.*

*Det är ju ingen psykvård där, det är ju bara en träffpunkt. Det man saknar är ju verkligen att ha någon att prata med när man verkligen behöver, men det är oftast då det inte finns.*

*Men ombudet är väl den som jag anförtror mig mest åt ändå, på något*

*vis. Men det är för att man inte fått den hjälpen man velat, på dom andra ställena.*

### **Ombudet täcker ett bredare område**

Det ovanstående citatet antyder, vilket flera klienter framhåller, att man kan ta upp många olika frågor med ombudet. Ombudet är kunnigt på ett bredare fält och vet hur saker och ting fungerar i samhället. En klient jämför ombudet med sina boendestödjare.

*Boendestödjarna är ju mer i hemmet, är bara hemma och pratar. Ombuden kan ju röra sig runtom i samhället istället.*

Ombuden är inte heller så begränsade och specialiserade som många andra hjälp- och stödfunktioner i samhället. En klient säger:

*Jag ser inte ombudet som myndighetsperson, istället som en person för sig själv. Hon lyckas förmedla att hon är för mig som brukare eller klient, hon står med mig. Hon har ett brett område. Man kan komma till henne med många olika praktiska saker. Sjuk- och psykiatripersonalen är mer begränsade. Om jag anlitar ombudet så kan hon verka över hela området. Hon kan gå med mig till sjuksköterskan, till psykiatriska mottagningen, till shoppingcentret. Vi har exempelvis åkt och handlat mat.*

### **Är mer handlingsinriktade än andra**

Att ombuden har en bredare kompetens innebär bland annat att ombuden också gör saker som andra inte gör. I det ovanstående citatet framkommer att man åkt och handlat vid tillfällena. En kvinna som till följd av depression tappat initiativ- och handlingsförmågan säger så här om PO-kontakten som just avslutats.

*Det är flera gånger som det varit saker som jag inte har klarat av. Då har ombudet sagt: 'Då gör vi det nu då!' eller 'Ska jag ringa upp?' Hon har varit väldigt mån om att jag fick dom här olika sakerna gjorda. Hon frågade om jag skickat iväg räkningar. Hon har även ringt upp och frågat om jag gjort det som vi enats om. Hon har varit ett otroligt stöd.*

På frågan hur klienten ser på ombudet jämfört med sin kontaktman inom öppenspsykiatri säger hon ”Dom kompletterar varandra. Ombudet kommer hit hem. Vi sitter och pratar här. Kontaktpersonen sitter man och pratar med därnere. Det är helt andra saker man pratar med henne om. Eller så har jag pratat med ombudet om vissa saker, och hos kontaktpersonen har jag sedan kunnat ta upp det igen.”

### *Någon som visar att man bryr sig*

Många talar om sina olika stöd- och kontaktpersoner i positiva och uppskattande ordalag, om nära relationer till personal vid dagliga verksamheter, sociala träffpunkter, sysselsättningsverksamheter med mera. Men återkommande i flera intervjuer är också att klienter har, eller har haft, många dåliga erfarenheter av myndighetspersoner och professionella hjälpare. Att människor har eller har haft problem i myndighetskontakter är också en anledning till att man vänt sig till PO. Man beskriver då förhållandet till sitt personliga ombud som en kontrast till dessa dåliga erfarenheter.

*Det är ju att ombudet inte har den här otroliga distansen. Hon är mer levande. Hon ser mig. Det där att bli sedd är så otroligt viktigt. Det är det som man inte möter när man kommer ut. När man ska till tandläkaren eller distriktssköterskan, man känner direkt om det är en person som bryr sig.*

När ni träffas, då får du en kram sa du?

*Ja.*

Har det hänt med någon av dom andra?

*Aldrig.*

Klienten har i det personliga ombudet inte bara mött en tjänsteman som visar empati, utan också en människa bakom yrkesrollen som bryr sig.

#### **Utvärderingen visar följande:**

- ◆ Det är högst individuellt vad klienterna ser som specifikt hos det personliga ombudet.
- ◆ En del klienter har svårt att urskilja det personliga ombudet från andra professionella personer i vård- och myndighetsapparaten.
- ◆ Flertalet klienter upplever skillnader mellan PO och andra professionella. Mer specifikt framhålls att
  - ombudet upplevs som klientens språkrör i myndighetskontakter
  - ombudet har, och tar sig, mer tid
  - ombudet täcker ett bredare område
  - ombudet är någon som visar att man bryr sig

#### **Några kommentarer:**

- ◆ Enskilda klienter har svårt att definiera det personliga ombudets roll och funktion i förhållande till andra professionella hjälpare. Det kan ges olika förklaringar: Klienten ser faktiskt ingen skillnad i ombudets uppträdande. Klienten är ovetande om orsaken till ombudets närvaro. Klienten har svårt att överhuvudtaget redogöra för sina omvärldskontakter, varför inte bara ombudets utan även andra personers roller förblir oklara.

## Kritik mot PO, en mycket känslig fråga

Ett genomgående drag i klientintervjuerna är att människor uttalar sig mycket positivt om PO-verksamhetens betydelse. I förstakontakten med klienter har utvärderaren inte sällan mötts av kommentarer av slaget ”PO är det bästa som hänt för människor med psykiska problem. Vad ni än gör, ta inte PO ifrån oss!” Klienter har varit angelägna om att framhålla PO-verksamhetens positiva betydelse. Följdfrågan är således om det enbart är så bra och positivt som det första intrycket ger sken av?

I metodbilagan (bilaga 1) diskuteras under rubriken ”Begränsningar i urval och tillvägagångssätt” i vilken utsträckning klienter kan antas vara villiga att framföra kritiska synpunkter i intervjuerna. Utgångspunkten för resonemanget var att klienterna står i ett beroendeförhållande till sina personliga ombud, och att detta skulle göra dem försiktiga med kritiska kommentarer. Detta antagande har, som tidigare framkommit, stöd i utvärderingen. En klient säger följande om svårigheten att uttala kritik:

*Man vågar ju inte kritisera sitt personliga ombud,  
för det är det enda man har på nåt sätt.*

Av dessa skäl har utvärderaren eftersträvat stor lyhörddhet i intervjuerna och återkommit till frågor om händelseförlopp, hur det personliga ombudet har agerat och om något kunde ha gjorts annorlunda med mera. I knappt var fjärde intervju framkommer någon form av kritiska synpunkter, som mestadels uttalas med stor försiktighet. Den mesta kritiken uttalas i samband med att klienten redogör för olika händelser, besvikelser över vad som hänt eller inte hänt, och hur det personliga ombudet på olika sätt bidragit till detta. Kritiken kan sorteras i följande punkter.

- (a) Ombuden är ibland svåra att nå och har ont om tid*
- (b) Inte möjligt att välja manligt eller kvinnligt ombud*
- (c) På vems sida står PO?*
- (d) PO är för passiv*
- (e) Bristande kunskaper i lagar och juridik*
- (f) Dubbla lojaliteter*
- (g) Avsaknad av mod att tala på möten*

### **(a) Ombuden är ibland svåra att nå och har ont om tid**

Ombuden nås dagtid på vardagar, och svarar de inte i telefon har de telefonsvarare. Flertalet klienter upplever att ombuden är relativt tillgängliga, de lyssnar av sina telefonsvarare och ringer tillbaka. På några håll framförs kritik mot att ombuden ibland är svåra att få tag på. Detta vill klienterna förklara med att ombuden ofta är på utbildning eller att de på grund av arbetsbelastning inte hinner med. Kritiken riktas således inte mot det enskilda ombudet, utan istället mot ombudens arbetsförhållanden, att de är för få och helt enkelt inte räcker till i förhållande till de behov som finns. Därför uppstår också konflikter om tid.



Dom gånger ni varit oeniga i någon fråga, vad har det handlat om?  
*Nej, det är bara att jag velat gjort mer och haft mer tid. 'Men jag kan inte ge dig mer tid' säger ombudet. 'Men jag vet det', har jag sagt.*

Du vill ha mer tid med ombudet?

*Jag får väldigt kort tid ibland. Det tycker jag är jobbigt.*

Så dom gånger ni haft konflikter?

*Ja, det har vi löst. Det har varit om mera tid och jag har varit ledsen, att jag är så ensam, och så vidare. 'Det går inte.' Och jag skulle behöva ha uppbackning. Och sen har jag tagit andra vägar, och så har jag varit aggressiv. Och så har jag fått ringa ombudet och sagt: 'Ja nu är det det och det och det.' 'Ja, men va faen.' 'Ja, ja, du vet hur det är.' Och så har vi rättat till det. (...)*

Har du bett ombudet hjälpa dig med saker som dom inte gjort?

*Det är klart jag har gjort. Men dom har inte haft tid då.*

Dom har inte sagt att det här gör vi inte av princip, eller nåt?

*Nej, nej, nej, inte ett dugg. Utan det är tiden.*

Att ombuden är få innebär också att PO-verksamheten är sårbar vid sjukdom och semestrar. Enskilda klienter berättar om oro då ingen funnits som täckt upp. Att ombuden inte är tillgängliga på kvällar och helger kommenterar endast några få klienter. Problemet på dessa tider är att det är generellt svårt att nå fram till myndigheter när man mår dåligt och behöver hjälp.

### **(b) Inte möjligt att välja ombud utifrån kön**

Som framkommit tidigare beklagar några klienter att man inte kunnat välja ombud utifrån kön. Enskilda klienter har haft önskemål om att få ett manligt eller kvinnligt ombud på grund av att man känt större förtroende för ettdera könet. Då enskilda PO-enheter har haft anställda av enbart det ena könet har denna möjlighet inte funnits. Någon har också erfarenhet av att mot sin vilja ha fått byta ombud från manligt till kvinnligt i samband med att ett personligt ombud slutat sin tjänst.

### **(c) På vems sida står PO?**

Man säger att PO inte är någon myndighet, utan dom är fristående. Vad betyder det?

*Det betyder att dom inte skall vara rädda för myndigheterna. Ombudet sa det första gången när vi satt på ett möte med socialtjänsten. Hon berättade om allt som står där i broschyren. 'O vad bra', sa socialtjänsten då, 'det kanske är något vi kan använda oss utav'. Då sa mitt personliga ombud att hon kunde ju bli obekvämt också. Men jag känner ju inte detta.*

Att hon har blivit det?

*Nej, jag känner att 'jobbar du ändå för socialtjänsten?'*

Ett återkommande tema i klienters kritik handlar om en osäkerhet rörande PO:s roll och funktion. ”På vems sida står PO?” Flera klienter hänvisar till

PO:s informationstexter och upplever att ombuden inte riktigt uppfyller det som utlovas. En kvinna ger ett exempel från ett möte med en ekonomi-handläggare på socialtjänsten då hennes personliga ombud deltog. Kvinnan fick avslag på en begäran om ekonomiskt stöd som hon ansåg sig berättigad till. Ekonomihandläggaren hänvisade till att det ingick i den befintliga bidragsnormen. Kvinnan var särskilt missnöjd med det personliga ombudets agerande i situationen

*Ombudet sa ingenting på mötet som hjälpte mig. Istället höll hon med socialsekreteraren. En sån person behöver inte jag. Det står ju här (Klienten läser högt ur PO:s info-folder): 'Personligt ombud arbetar på ditt uppdrag och utgår från dina önskemål.' Ombudet bara satt där. Och socialsekreteraren körde över henne.*

Så ni hade inte diskuterat någon särskild strategi, du och ombudet, inför det här mötet?

*Ska jag säga vad hon ska säga? Inte vet jag! Det är ju därför man har personligt ombud. Hade jag vetat det hade jag lika bra kunnat gå själv.*

En man väntade flera månader på ett besked från kommunen angående ansökan om utökad boendestöd. Efter flera månaders väntan fick han hjälp av PO att kontakta kommunen. Beskedet man då fick var att kommunens biståndsenhet hade hög arbetsbelastning och att den aktuella handläggaren dessutom endast arbetade  $\frac{3}{4}$ -tid. Detta var skälet att beslutet dröjt, vilket ombudet meddelade mannen med kommentaren ”Så nu vet du varför det dröjer”. Mannen kände stor besvikelse över denna kommentar, och upplevde att ombudet inte var beredd att agera vidare i saken, att ombudet i första hand visade förståelse för kommunens handläggare.

#### **(d) PO är för passiv**

En kritik som klienter framför både direkt eller mellan raderna är att ombuden ibland uppträder alltför passivt och tillbakadraget. Ombuden är bra på att visa förståelse och empati, men brister när det gäller att handla och agera. Det händer helt enkelt för lite.

Några klienter vill att ombuden ska ha ett utökad mandat att anmäla missförhållanden. En ung man berättar om kränkande bemötanden inom psykiatrin och om händelser som även ombudet varit vittne till. Ombudet har då inte agerat vilket han är besviken över. Han tycker att ombuden borde anmäla missförhållanden som uppdragas.

*När det händer den här typen av saker, så tycker jag att dom bara står och ser på. Dom skall ha mer anmälningsrätt än vad de har idag. För idag så måste de gå till sin chef och berätta, och sedan för chefen det vidare till sin chef, kanske till Socialstyrelsen. Det är en ganska sjuk väg. För jag vet gånger när ombudet stått och sett på, gånger som jag anmält. Ombuden skulle kunnat stötta mig då. Dom borde ju också kunna lämna in en anmälan, om man säger. (...)*

*Dom skulle kunna gå vidare till Socialstyrelsen eller ansvarsnämnden och tala om 'så och så hände'. För Socialstyrelsen och ansvarsnäm-*

*den säger oftast när man gör en anmälan till dem 'Det är ju som du uppfattade det'. Då skulle PO skriva ett intyg att det verkligen var så. Man är jävligt maktlös, man är inte värd ett skit alltså.*

### **(e) Bristande kunskaper i lagar och juridik**

Många klienter beskriver sina relationer till myndigheter i termer av kamp, en kamp för att bli tagen på allvar, för att få sina problem och behov erkända och för att få sina rättigheter tillgodosedda. Att det ibland händer för lite i PO-kontakten, att ombuden uppträder passivt, förklarar enskilda klienter med att PO har för lite kunskaper i lagar och juridik. En klient säger om ett möte på socialtjänsten:

*Det var inget bra möte. Ombudet svarade ju inte på vissa grejer, hon tog inte mitt parti. Hon verkade inte kunna socialtjänsten. Det var det jag var mest besviken på.*

Flera situationer som klienter refererar till handlar om att klienten befunnit sig i konflikter med andra parter, vård- och myndighetspersoner där det låst sig och inget händer. Klienter har upplevt att deras lagliga rättigheter inte har tillgodosetts, att man haft fullt rättmätiga krav som negligerats samt att man inte fått ordentliga besked och motiveringar. Klienter har hamnat i situationer där deras frågor har stannat upp och tiden bara går utan att något händer. Ombudet har dock inte haft tillräckliga kunskaper i lagar och juridik för att hjälpa klienten att på så sätt driva sin sak. Ombudet har därför varit för svag i olika situationer.

Liksom det finns många tysta och tillbakadragna klienter finns det också ett antal personer som är verbala och har lätt för att uttrycka sig, orkar och vågar framföra egna uppfattningar och som är pålästa om vad olika diagnoser betyder och vad lagstiftningen säger om rättigheter och skyldigheter. Dessa har tagit strid för sin egen sak, och därmed också hamnat i konflikt med olika tjänstemän och handläggare. För en klient har detta inneburit att han inte bjuds in till nätverksmöten längre.

*Jag får ju inte vara med. Eller får, dom tycker att dom kan prata bättre utan mig. För jag tar över, och talar om för dom vad dom skall göra (...).*

Så du är inte med på några nätverksmöten?

*Nej.*

Hur kommer det sig?

*Det är för att jag nog kan för mycket omkring detta.*

Denne man är kritisk mot sitt personliga ombud, som han upplever saknar kunskaper när det gäller mannens problem och vilka rättigheter han har. Samtidigt har mannen viss förståelse för att ombudet inte kan allt, men efter ett års PO-kontakt börjar klienten tvivla över nyttan med det personliga ombudet.

### **(f) Dubbla lojaliteter**

En annan förklaring till ombudens passivitet i vissa situationer hänger ihop med enskilda ombuds yrkesmässiga bakgrund. Många ombud har tidigare arbetat inom den psykiatriska vården, vilket flera klienter i första hand framhåller som en fördel, att ombuden har kunskaper om och kontakter inom psykiatrin. Men ombudens personliga kontakter med vårdpersonal kan också vara problematiska menar några klienter. Att ombuden har personliga relationer till både läkare och andra myndighetspersoner innebär att man ibland har svårt att företräda klienten fullt ut. Genom ombudens olika lojaliteter och bindningar har man svårt att ta strid för klienten i opposition mot tidigare kollegor, resonerar några klienter.

### **(g) Avsaknad av mod att tala på möten**

Några klienter talar om sina ombud som ”unga och lovande”. Man har upplevt att ombuden tagit sig tid och mött brukaren med förståelse och empati. Men på möten när flera parter träffats menar några klienter att ombuden varit alltför tillbakadragna och saknat mod att stå upp och tala. En man som haft två olika ombud under sin 15 månader långa kontakt med PO säger:

*Jag tycker svagheten här, både med ombudet x och ombudet y, de verkar vara så otränade i att liksom tala, att föra fram mina behov och tala för mig i offentliga sammanhang på möten. Verkligen bevaka rättigheter och att lagen följs.*

En annan klient som för fram liknande kritik lyfter fram vikten av att ombuden har personlig mognad och livserfarenhet. Samma person säger att vissa ombud är i yngsta laget, men säger också: ”det blir säkert bra med tiden”.

**Utvärderingen visar följande:**

- ◆ Klienterna har svårt att uttala kritik mot sina personliga ombud av rädsla för att försämra en relation som de är beroende av.
- ◆ Kritiska synpunkter framkommer i cirka var fjärde intervju.
- ◆ Kritiken handlar om följande:
  - PO är svåra att nå och har begränsad tid.
  - Det är inte möjligt att få antingen manligt eller kvinnligt ombud vid enskilda PO-enheter.
  - PO:s agerande har skapat osäkerhet hos klienter. På vems sida står PO?
  - PO är för passiv.
  - PO har bristande kunskaper i lagar och juridik.
  - PO har dubbla lojaliteter, ombuden vågar inte stöta sig med tidigare kollegor.
  - PO saknar mod att tala på möten.

**Några kommentarer:**

- ◆ Till följd av metodmässiga begränsningar i utvärderingsstudien kan man anta att kritik förblivit outtalad. Det finns därför anledning att förstärka de kritiska synpunkter som faktiskt framkommit.
- ◆ Klienterna har svårt att framföra kritik vilket visar på nödvändigheten att ombuden är lyhörda i sina klientkontakter.

## Viktigt med PO:s fristående ställning

*Nu är jag i stort färdig med min intervju, om det inte är något du vill tillägga?*

*Det viktigaste är att det är en fristående enhet. Absolut det viktigaste. Vad har det betytt för dig, att de är fristående?*

*Att det inte är myndighetspersoner involverade. Att det inte är någon socialförvaltning involverad.*

*Om det hade varit det?*

*Då hade inte jag tagit kontakt med PO.*

*För att då hade du?*

*Då hade jag väl mer eller mindre varit på psyket för länge sen (...)*

*Just att det är fritt och att dom har sekretess, det är A och O för mig.*

För några klienter var frågan om PO:s organisatoriska status och ställning svårförståelig; man lyfte istället fram den personliga relationen och förtroendet för det personliga ombudet. I övrigt framträder en samstämmig uppfattning i intervjuerna i frågan om PO:s fristående ställning, liksom i fokusgrupperna. Att PO har en fristående roll och funktion i förhållande till myndigheter är av stor vikt och betydelse för att människor ska känna förtroende för och överhuvudtaget ska vända sig till PO. Man framhåller och ser olika fördelar med att PO är fristående. För klienten i det ovanstående är det viktigt att PO har sekretess. Flera understryker att man inte skulle ta kontakt om PO exempelvis var kopplat till den kommunala socialtjänsten eller psy-

kiatrin. Som fristående funktion har PO möjlighet att agera utifrån sina klienter menar en man och säger: ”en myndighet, om jag förstår det rätt, måste tänka mer på vad dom säger, vad dom gör”. En annan säger: ”PO är ingen myndighet, nej de jobbar för att rycka upp människor som går och tänker negativt.” En tredje tycker det känns skönt att PO inte är någon myndighet ”för då känns det som om det personliga ombudet skulle kunna bli en väninna”.

**Utvärderingen visar följande:**

◆ PO:s fristående ställning och identitet som ”icke-myndighet” är viktig för att klienterna ska känna förtroende och överhuvudtaget vända sig till PO.

**Några kommentarer**

◆ I utvärderingsstudien ingår PO-enheter som organiseras inom den kommunala organisationen, som förening och som enhet inom en kyrklig organisation. Ett fåtal klienter kommenterade detta. Jämfört med PO:s organisatoriska konstruktioner spelar det personliga ombudets uppträdande en mer avgörande roll för klientens förtroende.

# Mötesobservationer

---

I det följande redogörs för tio mötesobservationer där klienter tillsammans med sina personliga ombud träffat olika tjänstemän och myndighetspersoner. Varje möte är föranlett av klienternas livssituationer som det finns mycket att säga om. Tio fördjupade fallbeskrivningar skulle dock göra texten för lång, varför framställningen är komprimerad. Först ges en sammanfattning av varje mötessituation. Därefter följer en redovisning och analys av vad som hände under mötena, hur kommunikation och beslutsfattande såg ut, hur det personliga ombudet agerade och vad klienterna tyckte om mötet efteråt. För mer information om urval och tillvägagångssätt hänvisas till bilagor (bilaga 1, 5 och 6).

## Tio möten

### **Möte på socialtjänsten angående familjehemsplacerade barn (nr 1)**

6 mötesdeltagare:

*1 socialsekreterare*

*3 familjehemsföräldrar från två familjehem*

*1 klient, ensamstående mamma till två tonåringar*

*1 personligt ombud*

En ensamstående mamma till två tonåriga barn har varit psykotisk och inlagd på psykiatrisk klinik. Kvinnan har därefter successivt återhämtat sig från en situation där allt varit kaos. De familjehemsplacerade barnen har varit hemma över jul och nyårshelgen. På socialtjänstens initiativ hålls ett uppföljande möte kring moderns situation och huruvida barnen kan flytta tillbaka till mamman.

### **Möte på Komvux angående studier (nr 2)**

4 mötesdeltagare:

*1 lärare*

*1 psykolog*

*1 klient, en äldre man*

*1 personligt ombud*

En äldre man med en 40-årig historia av psykiska problem har bett sitt personliga ombud om hjälp att få detta möte till stånd. Mannen vill bryta en situation av sysslöshet och komma igång med någon form av studier och lära sig att skriva på dator. I en telefonkontakt inför mötet berättar läraren

för observatören att de träffat klienten tidigare: ”Detta är ett möte där vi varit i kontakt med klienten vid ett flertal tillfällen. Eftersom vi jobbar med yngre människor och inriktning mot skola och utbildning kan vi förmodligen inte hjälpa klienten med sin önskan.”

### **Möte på psykiatriska öppenvårdsteamet angående medicinering (nr 3)**

4 Mötesdeltagare:

*1 läkare*

*1 sjuksköterska*

*1 klient, medelålders kvinna*

*1 personligt ombud*

En kvinna med schizofrenidiagnos och en 20-årig sjukdomshistoria, och som flyttat tillbaka hem till sina föräldrar, har sedan en tid tillbaka kommit att må allt sämre.. Hon har själv velat lägga in sig några gånger, men säger: ”Det är inte så enkelt längre. De snålar ju och vill inte att man ska läggas in.” Kvinnan tar mycket mediciner, och har stora besvär med biverkningar. Hon blev inte tagen på allvar senaste gången hon sökte hjälp inom den somatiska vården. Sjuksköterskan på öppenvårdsteamet har uppmanat henne att komma på en konsultationstid med läkaren på öppenvårdsteamet.

### **Möte i klientens bostad angående bostadssanering (nr 4)**

3 mötesdeltagare:

*1 socialsekreterare*

*1 klient, man i medelåldern*

*1 personligt ombud*

Mannen har i psykotiskt tillstånd tänt eld i sin lägenhet. Efter en kortare vistelse på psykiatrisk klinik är han utskriven och tungt medicinerad. Han är tillbaka i den eldhärjade lägenheten utan att någon sanering gjorts. Socialtjänsten har tidigare avslagit en ansökan om ekonomisk hjälp till bostadssanering då mannens pension ligger över bidragsnormen och med argumentet ”socialtjänsten bedriver ingen bankverksamhet”. Det personliga ombudet, som tagit initiativ till detta möte, har bett socialtjänsten ompröva sitt beslut. Mötet hålls hemma i mannens brända och illaluktande lägenhet.

### **Möte på socialtjänsten angående ekonomi och mycket annat (nr 5)**

6 mötesdeltagare:

*1 socialsekreterare*

*1 kurator*

*1 klient, en medelålders man*



- 1 tolk*
- 2 personliga ombud*

Mannen har en sammansatt problematik; traumatisk flyktingbakgrund, ekonomiska, somatiska och sociala problem, depression och sömnsvårigheter. Sedan en tid tillbaka har mötesdeltagarna träffats en gång per månad. Det förestående mötet kommer enligt de personliga ombudens föransökan att handla om mannens ekonomiska problem där en skuldsanering planeras, ”men andra frågor kan också komma upp, det vet man aldrig”.

### **Möte på socialtjänsten angående socialt stöd (nr 6)**

- 4 mötesdeltagare:
  - 1 behandlare vid en rådgivnings- och behandlingsenhet*
  - 1 ekonomihandläggare*
  - 1 klient, ensamstående kvinna med 3 barn*
  - 1 personligt ombud*

Kvinnans livssituation innehåller en komplex social problematik med inslag av droger, kriminalitet, misshandel och hot, ekonomi-, försörjnings- och boendeproblem, ångest och fobier, barn som far illa och som tidvis varit omhändertagna. Behandlaren är initiativtagare till detta möte, som är en uppföljning av ett tidigare möte, för att diskutera kvinnans situation och behov av stöd och hjälp. Det personliga ombudet säger inför mötet: ”Det här mötet kommer att ta minst två timmar, det brukar dom göra.”

### **Möte på socialtjänsten, ansökan om bistånd med mera (nr 7)**

- 3 mötesdeltagare:
  - 1 socialsekreterare*
  - 1 klient, en ung man*
  - 1 personligt ombud*

Mannen har enligt egen uppgift ADHD och dyslexi. Han får socialbidrag och har sedan nyligen eget boende. Socialtjänsten har tidigare nekat mannen ekonomiskt bidrag till boendekostnader men har sedan ändrat sig. För att pengar ska kunna utbetalas måste mannen uppvisa fakturor på hyra och elkostnader. Inför mötet har mannen med sig ett papper med 6 punkter som hans syster skrivit ned åt honom: (1) hyreskontraktet, (2) elräkningen, (3) intyg för att kunna söka bostadsbidrag, (4) ansökan om möbelbidrag, (5) ansökan om bidrag för fritidsaktiviteter och (6) ansökan om kontaktperson. På pappret står också: ”Om det blir något avslag på de saker som x söker så kräver han ett skriftligt avslag som innehåller hur han kan överklaga och varför det avslogs.”

### **Möte på psykiatriska vuxenvårdsmottagningen, ett läkarbesök (nr 8)**

3 mötesdeltagare:

*1 läkare*

*1 klient, en medelålders kvinna*

*1 personligt ombud*

Kvinnan har en lång psykiatrisk sjukdomshistoria och träffar läkaren på öppenvårdsmottagningen regelbundet varannan månad. Hon mår dåligt och tar mycket mediciner som hon får kraftiga biverkningar av. Hon vill få hjälp att komma bort från sitt medicinberoende. Hon har flera vårdkontakter som hon får motsägelsefulla besked från och som hänvisar henne vidare utan att hon får hjälp. Läkaren ska inom kort sluta sin tjänst på mottagningen, så detta är kvinnans sista möte med sin nuvarande läkare.

### **Möte med god man kring ekonomi och boende (nr 9)**

3 mötesdeltagare:

*1 god man*

*1 klient, en äldre man*

*1 personligt ombud*

Mannen har ekonomiska och sociala problem som har gjort honom bostadslös. Han har dragit sig undan samhällskontakter och gjort sig icke anträffbar för myndigheter, förutom för sin gode man och för det personliga ombudet, vilka han träffar regelbundet på ett aktivitetshus. Detta är ett sådant återkommande möte förlagt till aktivitetshuset. Frågor om mannens myndighetskontakter och hans ekonomi- och boendeproblem står i centrum.

### **Möte på konsumentvägledningen kring skuldsanering (nr 10)**

3 mötesdeltagare:

*1 konsumentvägledare*

*1 klient, en kvinna i övre medelåldern*

*1 personligt ombud*

Kvinnan har ekonomiska skulder och har sedan en tid tillbaka slutat öppna posten, som bara består av kravbrev från inkassoföretag. Hon orkar inte ständigt påminnas om detta.. Det personliga ombudet har föreslagit att hon ska söka skuldsanering, en process som går via konsumentvägledningen och ett första steg att söka nå frivilliga överenskommelser med borgenärer. Vid ett tidigare möte med konsumentvägledaren orkade kvinnan inte delta. Kon-

sumentvägledaren och ombudet trodde sig då ha hela skuldbilden klar, men därefter har ytterligare en skuld tillkommit, en elräkning, vilket innebär att kvinnan hotas med att få elen avstängd. Mötet på konsumentvägledningen handlar om att färdigställa skuldbilden och att färdigställa en ansökan om skuldsanering.

## Vad hände under mötena?

### Några allmänna intryck

Under mötena träffar klienterna, tillsammans med sina personliga ombud, personal och tjänstemän från kommunen, psykiatrin och andra samhälleliga institutioner. Mötena utgör vanliga situationer för klienter och personliga ombud. Klienterna befinner sig i hjälpsökande positioner med olika sorters problem och behov av hjälp och stöd. De övriga mötesdeltagarna deltar i egenskap av ”professionella hjälpare”, och som yrkesmän. Det är tydligt att det är klienten som befinner sig i en beroendeställning till de professionella, och som får bära konsekvenserna av olika slags beslut och resultat av mötena. Därför kan man tala om ojämlika eller asymmetriska möten, om *möten på olika villkor*.

Flertalet av mötena hölls också på klienternas ”bortaplan”, på myndigheters kontor och sammanträdesrum. Flertalet klienter visade en tydlig nervositet och var mer eller mindre spända inför mötena. Klienternas ohälsa kom också att påverka mötena. Ett möte genomfördes i ett mycket långsamt samtalstempo till följd av att klienten tagit mycket mediciner, och därför inte tycktes fullt medveten om det som avhandlades. Ett par andra möten präglades av uppskruvade och ångestladdade samtal där klienterna kämpade med att hålla tillbaka tårar och aggressivitet.

Tiden för mötena låg inom intervallet 25–60 minuter, varav de flesta närmare timmen. Således tog möte nr 6 inte de förespeglade två timmarna utan stannade vid en timma, möjligtvis som en konsekvens av observatörens närvaro.

Två möten (4, 10) hade i första hand en *kartläggande eller utredande karaktär*. Klienterna ombads svara på olika frågor. Det mest tydliga exemplet på det är möte nr 10 där hela samtalet handlade om hur kvinnans skuldsituation såg ut. Utöver att svara på frågor var kvinnan mycket tystlåten och tillbakadragen. Man kan säga att de flesta mötena hade inslag av utredande karaktär. Till möte nr 4 hade socialsekreteraren med sig ett förändrat beslut från socialtjänsten rörande finansiering av bostadssaneringen mot återbetalning. Mötet kom därefter att handla om mannens behov av boendestöd och hemtjänst. Samtalet utmynnade i att ombudet skulle hjälpa mannen att ansöka om detta.

Andra möten hade en *myndighetsutövande karaktär* (1, 2, 7). Med myndighetsutövning avses i detta sammanhang att mötena präglades av ett beslutsfattande moment. Mötets mål var att fatta beslut rörande familjehemspplacerade barns hemkomst, möjligheter till studier vid komvux respektive ekonomiskt bistånd från socialtjänsten. Beslutsprocesserna vid de olika mötena såg olika ut, vilket kommenteras ytterligare nedan.

Två möten (3, 8) utspelade sig inom den psykiatriska öppenvården och hade en *behandlande karaktär*. Samtalen kretsade till stor del kring klien-

ternas hälsotillstånd och resulterade båda i förändrad medicinsk behandling. Klienterna fick relativt stort utrymme att beskriva hur de mådde. Läkarna förklarade samband mellan diagnoser, behandlingsmål och effekter av olika medicinska preparat. Båda läkarna vid de två mötena var angelägna om att besluten om förändrad medicinering fattades i samförstånd med klienten, och att klienterna också skulle efterleva den förändrade medicineringen och vara vaksamma på eventuella konsekvenser.

Vid tre möten hade parterna träffats ett antal gånger tidigare (5, 6, 9) vid liknande möten. Mötena hade närmast en *karaktär av allmän avstämning*. Ett antal olika frågor avhandlades rörande klientens situation, vad som hänt sedan sist man sågs och vad som väntade därefter. Överenskommelser om åtgärder och hur man skulle gå vidare fattades liksom en tid för nästa möte. Vid två av mötena planerade man bland annat för att ansöka om skuldsanering.

## Kommunikationsmönster och beslutsfattande

### De professionella styr

Vid mötena var det de professionella som styrde samtalen, alltså socialsekreteraren, läraren, läkaren, behandlaren eller konsumentvägledaren. De hälsade välkommen och inledde, ställde frågor och ledde mötena framåt, förde in nya frågor, sammanfattade och rundade av. I tre av de tio mötena gick det personliga ombudet delvis in i denna roll. Ett möte präglades närmast av icke-styrning. Samtalet rörde sig fram och tillbaka mellan olika frågor och klientens rörliga livssituation kom att återspeglas i ett samtal utan styrning.

Klienternas deltagande såg olika ut från möte till möte. Vid fyra möten satt klienterna tysta och kom endast med fåordiga kommentarer och svar på frågor från andra mötesdeltagare. I fyra möten fördelades samtalsutrymmet relativt jämnt mellan mötesdeltagarna. Vid två möten tog klienterna ett stort utrymme genom att visa upprördhet, ångest, oro och ilska och genom att vädja om hjälp.

### Olika beslutsfattande

Frågan om klienters och övriga mötesdeltagares inflytande och delaktighet i mötena kan analyseras utifrån hur man kom fram till beslut. Under själva mötena togs olika typer av beslut, i en vidare mening än enbart den myndighetsutövande aspekten.

Möte nr 2 skiljer sig från övriga genom att man redan innan mötet fattat ett beslut av negativ betydelse för klienten. Läraren hade redan innan mötet aviserat att man inte kunde tillgodose klientens önskemål. Vad som kom fram under själva mötet hade således ingen betydelse. Klienten gav också uttryck för sin besvikelse över detta, både under mötet och i den efterföljande intervjun. Klienten kände sig avvisad redan från mötets start. I möte nr 4, gällande finansiering av bostadssaneringen, fanns också ett på förhand fattat beslut, men av positiv betydelse för klienten, varför denne inte upplevde mötessituationen som negativ.

För det andra kan man tala om en *sakligt argumenterande samtaltyp*, allra mest tydligt i möte nr 10. Vid detta möte gjorde man en genomgång av en

kvinnas skulder med siktet inställt på att få till stånd en framgångsrik ansökan om skuldsanering. Mötet inriktades på att framställa sakfrågan så tydligt möjligt. Klienten ombads redovisa skuldbilden, hur den uppstått, vilka förklarande och förmildrande omständigheter som funnits och som talade för hennes sak. Mötet utmynnade i ett förslag till ansökan som konsumentvägledaren läste upp för att få klientens godkännande.

Vid möte nr 8 kan man tala om en *emotionell samtalstyp*. Den kvinnliga klienten var mycket orolig för sin hälsa, för biverkningar av mediciner, för motstridiga besked från olika vårdkontakter och för bristen på stöd och hjälp i akuta situationer. Oron blev inte bättre av att hennes nuvarande läkare skulle sluta och ersättas med en tillfällig bemanningslösning. Kvinnans närmast ångestfyllda rop på hjälp påverkade mötet, som dock efter hand lugnade ner sig och avslutades under tidspress och med överenskommelser om ändrad medicinering och kontakter med annan vårdpersonal som läkaren skulle ta innan denne slutade sin tjänstgöring.

Under möte nr 1 finns tydliga inslag av en närmast *moraliserande samtalstyp*. Kvinnan till de familjehemsplacerade barnen påmindes gång på gång om vilka krav som ställdes på henne som förälder för att barnen skulle få komma hem. Barnens sociala situation och svårigheter i skolan diskuterades, vilket stöd barnen behövde, kvinnans syn på att barnen gjorde läxor även på helgerna med mera. Kvinnan satt stundtals på de anklagades bänk, samtidigt som hon också blev uppmuntrad och påmind om olika framsteg som gjorts. Mötet utmynnade i ett beslut om att barnen successivt skulle utöka sitt umgänge med mamman, med siktet inställt på att barnen skulle få flytta hem några månader senare, förutsatt att kvinnan levde upp till kraven på föräldrarollen.

## Det personliga ombudets agerande

Hur har de personliga ombuden agerat vid mötena? Utöver intrycken från de 10 mötesobservationerna och de efterföljande intervjuerna med berörda klienter har klientintervjustudien, som redovisades i föregående kapitel, också innehållit frågor om de personliga ombudens agerande vid möten. Den följande texten sammanfattar vad som framkommit på olika håll i utvärderingen rörande de personliga ombudens agerande i samband med möten.

### Före mötet – signalsystem och nerskrivna punkter

Flera av de observerade mötena, dock inte alla, hade föregåtts av kontakter mellan ombudet och klienten där man diskuterat strategier och vilka punkter man skulle ta upp. Vid några tillfällen har detta också kunnat observeras, i bilen på väg till ett möte och i väntrummen på socialtjänstens eller öppensykiatriens mottagning. Några personliga ombud hade med sig papper med stödpunkter nerskrivna och i ett fall hade klienten själv med sig en längre lista med punkter.

I klientintervjuerna berättar flera klienter om problem med sitt humör. En klient berättade hur hon och det personliga ombudet hade utvecklat ett signalsystem som man kommit att tillämpa vid olika möten. När klienten kände en lätt spark på benet var det en signal från ombudet att klienten måste lug-

na ner sig. I anslutning till ett av de observerade mötena berättar en klient följande om strategin inför mötet:

*Ombudet hade sagt till mig att ”jag hoppas du inte börjar gapa och skrika”. Strategin var att försöka vara lugn och inte hetsa upp mig.*

Några klienter hade dock inte haft någon särskild planering inför mötena. Dessa säger att det inte behövts, eftersom ombudet känner klienten så väl, och eftersom ombudet vet vad klienten vill och behöver.

### **Under mötet – ett lågmält och återhållsamt agerande**

Hur agerade de personliga ombuden under själva mötena?

Generellt sett höll flertalet ombud en låg profil och var relativt återhållsamma med kommentarer och inlägg. Ombuden satt till stor del tysta och förhöll sig neutrala till olika inlägg, både från klienten och från andra mötesdeltagare.

När klienten var tillbakadragen kom ombudet in med beskrivningar och upplysningar, och talade för klientens räkning. Ibland försäkrade sig ombudet om klientens instämmande genom att vända sig till klienten och hänvisa till vad klienten tidigare sagt: ”Du har ju tidigare berättat för mig att...”

När klienten var tyst en längre tid hände det att ombudet försökte få med klienten i samtalet, genom att vända sig till klienten med en fråga: ”Kan inte du berätta vad du sa till mig tidigare...?”

När klienten inte förmådde uttrycka sig klart fyllde ombudet ibland i och kompletterade klienten, också genom att komma med ytterligare uppgifter som tydliggjorde och förstärkte det klienten sagt eller försökt säga.

När klienter brusade upp, visade humör och känslor, satt ombudet ofta tyst. Ibland kommenterade ombudet klientens reaktioner för att därmed försvara klientens rätt att vara upprörd.

Vid några tillfällen tog ombudet initiativ till att byta ämne och ta upp nya frågor, ibland med hänvisning till en checklista, vad ombudet och klienten kommit överens om inför mötet. På så vis påverkade ombudet dagordningen, vilket också var fallet när ombudet vid något tillfälle avvisade andras inlägg som icke relevanta eller orättvisa. Det hände också någon gång att ombudet ställde frågor i syfte att skapa ordning i samtalet eller klarhet i någon fråga.

Vid några av de observerade mötena var ombudet mer aktiv i samtalet, i ett par fall till följd av att klienten var mycket tyst, och i ett fall snarast för att motverka ett alltmer uppskruvat tonläge, där ombudet avbröt klienten för att lugna ner samtalet.

När ombud och klient suttit intill varandra under mötena, vilket inte alltid varit fallet, har man ibland småpratad och utväxlat blickar med varandra. Ombuden har ofta visat en beredvillighet under mötena och i anslutning till olika frågor erbjudit sig att ”det kan jag kolla upp”.

## Efter mötet – uppföljning av resultat

Vad gjorde ombudet och klienten efter mötet?

Oftast lämnade klienten och ombuden mötet tillsammans och småpratade kring det som hade hänt eller bestämde en tid för när man skulle ses nästa gång. En klient berättar:

*Vi gick och tog en fika på X:s café. Vi satt där och var nöjda. Vi tyckte att vi hade gjort bra ifrån oss. Jag ska träffa ombudet igen om två veckor. Hon kommer hem till mig då.*

## Klienternas synpunkter efter mötet

### Flertalet var nöjda

Efter observationerna, senare under eftermiddagen eller dagen därpå, intervjuades klienterna om mötet och om det som hade hänt. Klienterna var i flertalet fall nöjda med mötena, de tyckte att det hade varit bra möten på olika sätt. Man hade fått positiva besked, man hade upplevt att man fått stöd och gehör för sina problem. Så här sa kvinnan med de familjehemsplacerade barnen i möte nr 1 efteråt.

Hur tyckte du mötet var?

*Den här gången tyckte jag mötet var bra. Nu vet jag när jag får hem barnen. Det har jag väntat på väldigt länge. Jag vet inte hur länge jag väntat, jag kommer inte riktigt ihåg, jag har ju tidigare mått väldigt dåligt. Men nu är jag bättre.*

Har ni haft möten tidigare?

*Ja, vi har haft flera möten. Alla har inte varit lika bra. Jag har inte fått någon bestämd tid när barnen kommer hem. Men nu vet jag.*

*Ibland har vi haft möten hemma i familjehemmen. Då har vi pratat mer om just barnen, beroende på vilket hem vi varit på.*

Alla möten har inte varit lika bra som det här säger du, vad har hänt då?  
*Att jag inte fått veta när barnen ska komma hem. Det har inte blivit bestämt någon tid (...).*

Tycker du att du fick sagt det du ville under mötet?

*Jag var ganska tyst. Men det kom fram vad jag tyckte, jag fick sagt det jag ville. Jag är nöjd, jag fick veta det jag ville. Nu vet jag att jag får hem barnen. Det är det viktiga.*

Dom andra pratade ju rätt mycket?

*Ja, särskilt han från familjehemmet B där x är. Det är svårt att få stopp på honom. Dom är alltid så, dom pratar väldigt mycket. Det är inget att göra åt.*

Kunde ni, du och ombudet, ha agerat annorlunda? Ombudet var ju ganska tyst.

*Jag också. Nej, vi hade bestämt att det här var den viktiga frågan, det hade vi pratat om innan. Och nu blev det som jag ville. Så det var ett bra möte.*

Om du jämför det här mötet med andra möten som inte varit så bra?

*Det har ju hänt en massa saker, en del tråkiga saker. Och det är ju inte*

*så roligt att få höra.*

Vad betyder det att ombudet var med på mötet?

*Mycket stöd. Egentligen är alla på min sida, men ibland har jag känt att alla är emot mig. Ombudet är ett stöd, han är på min sida hela tiden. Ombuden har betytt jättemycket för mig. De ringer och håller kontakt.*

För denna kvinna var barnen den stora och viktiga frågan inför mötet, att de skulle få komma hem, ett besked hon väntat länge på. Eftersom mötet utmynnade i ett sådant beslut var hon mycket nöjd efteråt. Det positiva beslutet överskuggade annat som hände både före och under mötet. I socialtjänstens väntrum gav kvinnan ett spánt intryck där man kunde ana mötets betydelse för henne. Några andra mötesdeltagare tycktes inte tillmäta mötet samma betydelse. En av familjehemsföräldrarna kom något sent till mötet och kommenterade det lite raljerande för sina familjehemskollegor: ”Du vet, jag har andra viktigare saker för mig än att springa på möten på soc.” Under mötet pratade familjeföräldrarna mycket medan kvinnan var relativt fåordig. Plötsligt avbröt en av familjehemsföräldrarna mötet med ”Jag har glömt att tala om att jag har mobilen på, för jag väntar viktiga samtal”, varpå en av de andra familjeföräldrarna också meddelade att denne hade sin mobil på.

### **Några var besvikna**

I några fall var klienterna besvikna efter mötet. En klient var allmänt besviken över att det inte hände så mycket i hans situation, och att mötet inte heller bidrog till att föra situationen framåt. I två fall var klienterna missnöjda till följd av negativa beslut. Redan under själva mötet uttryckte en klient besvikelse över att inte komma någon vart. Han upplevde att ingen mötte honom eller hans behov, och att han blev avvisad när han sökte hjälp, vilket även var fallet vid det aktuella mötet.

*Jag visste i princip vart det skulle leda, att det inte skulle leda någon vart. Jag är besviken. (...) Nej, hon hade redan bestämt sig, så jag visste att det inte skulle gå. Det märktes med en gång att hon hade taggarna utåt, och jag blev nervös av det.*

### **Ombudens närvaro mycket betydelsefull**

Klienten i det ovanstående mötet ville trots att beslutet gick honom emot inte rikta kritik mot det personliga ombudet och dennes sätt att agera. Klienten satte stort värde på ombudets närvaro, liksom de flesta klienterna. En klient beskriver ombudets betydelse på följande sätt.

Ombudet pratade rätt mycket på mötet, vad tycker du om det?

*Det var bra, för jag orkade inte. Och det har jag sagt till honom innan, att jag orkar inte. Och då säger han ”men du måste ju säga nånting, du måste ju åtminstone svara på frågor”.*

*Det har varit en sån svår tid. Och när man mår dåligt så svamlar man bara till det själv. Det var jätteskönt att ombudet pratade mycket.*



Så hade ni bestämt innan vad ombudet skulle säga?

*Ombudet vet hur jag har det och hur jag mår. Han säger att ”det och det tar vi upp”, så han vet mitt läge, hur det är. Det är jätteskönt att han finns.(...)*

Om inte ombudet hade varit med, vad hade hänt då?

*Då hade jag inte gått dit. Jag hade inte orkat gå dit själv.*

I ett fall säger klienten att ombudet inte hade behövt vara med vid det aktuella mötet. Detta sägs dock inte som någon kritik mot ombudet och dennes agerande, utan snarare som att klienten nog hade klarat sig själv vid mötet.

I den föregående studien, klientintervjuerna (kapitlet Klientintervjuerna), framkom kritik där klienter tyckte att ombuden varit alltför passiva i olika situationer. Denna kritik återkommer till viss del i observationsstudien, men de dominerande kommentarerna från klienterna handlar om hur betydelsefull ombudens närvaro varit, att de skapat en trygghet för klienten och att man upplever ett annat bemötande från tjänstemän och myndigheter då ombuden är med.

### **Mötesobservationerna visar följande:**

- ◆ PO-verksamhetens klienter befinner sig i underläge och i beroendeförhållanden till myndigheter för vård, hjälp och stöd.
- ◆ Klienter upplever osäkerheter och svårigheter i kontakten med myndigheter.
- ◆ Klienterna visar stor uppskattning över ombudens närvaro vilken skapar en känsla av trygghet.
- ◆ Ombudet går in i olika roller vid mötena:
  - *Rollen som vittne*. Flera ombud håller en låg profil och vare sig säger eller agerar särskilt mycket under mötena. Klienterna tillskriver dock denna roll som ”tyst vittne” en stor betydelse. Blotta närvaron av personligt ombud räcker många gånger för att klienten ska känna sig trygg, bli bättre bemött och tagen på allvar.
  - *Rollen som språkrör*. Många klienter upplever stress och svårigheter att uttrycka sig i myndighetskontakter. De personliga ombuden bistår klienten på olika sätt så att denne kommer till tals och får hjälp att föra fram sina beskrivningar av sin situation, sina behov och sina intressen.
  - *Rollen som samtalsledare*. I sällsynta fall kan ombudet gå in mer aktivt, leda möten och se till att olika aktörer och insatser samordnas. Det är dock en roll som bara delvis kunnat urskiljas i utvärderingen. De två förstnämnda rollerna, att ombuden är klientens följeslagare, vittne och språkrör, är vanligare.

### **Några kommentarer**

- ◆ Ombudens medverkan vid klienters möten med myndigheter ”sticker ut” som ett särskilt betydelsefullt och uppskattat stöd i PO-verksamheten.
- ◆ Endast ett möte av tio hölls på klientens hemmaplan, och därmed också på PO:s hemmaplan. Är detta en tillfällighet?
- ◆ Bilden av PO som initiativtagare till att olika vård- och myndighetsnätverk kommer till stånd och koordineras runt klienten framhålls i PO:s reformtexter. Denna mer aktiva roll som ”primus motor” i nätverksarbete är dock svår att utläsa i det befintliga utvärderingsmaterialet, såväl i klientintervjuerna som i mötesobservationerna.
- ◆ Kritiska synpunkter som framkommit i klientintervjustudien och som till viss del förstärks i mötesobservationsstudien, handlar om att klienterna ibland efterlyser mer aktivitet och agerande från ombudens sida. Klienterna önskar att ombudet skulle vara mer pådrivande och vid konflikter tydligare visa att ombudet står på klientens sida.

# Intervjuer med närstående

---

PO-verksamhetens kärna utgörs av relationen mellan klienten och det personliga ombudet, en relation som måste präglas av förtroende och tillit för att den ska fungera. I PO-reformens texter talas det också om klienters personliga sociala nätverk, att anhöriga och vänner utgör resurser som är viktiga att tillvarata.

Närstående betraktas i utvärderingen som intressenter i PO-verksamheten. Frågan blir då hur anhöriga och vänner ser på PO-verksamheten och dess betydelse. Denna fråga har blivit föremål för en särskild delstudie (för urval och tillvägagångssätt se bilaga 1) som redovisas i det följande.

Utöver intervjuer med närstående, 15 personer, baseras detta kapitel även på vissa resultat från klient- och fokusgruppintervjuerna. Begreppen närstående och anhöriga används synonymt i framställningen, då de flesta intervjuade i närståendestudien motsvaras av familjemedlemmar (se bilaga 1). I en fördjupad diskussion om närståendes roll och betydelse finns det anledning att särskilja vad för slags närstående som avses, om man är förälder eller syskon, släkt på annat sätt eller om man är en personlig vän.

Inledningsvis redovisas hur det är att vara anhörig. Därefter följer ett avsnitt om anhörigas betydelse, och därpå hur anhöriga ser på PO och sin egen involvering i PO-verksamheten. Avslutningsvis redovisas också vad klienterna själva säger om anhörigas involvering.

## Att vara anhörig

Många anhöriga uttryckte uppskattning över att ha blivit intervjuade, att någon överhuvudtaget frågade efter deras erfarenheter och synpunkter, vilket de inte var vana vid. Alla kunde ge exempel på negativa och dystra bilder från psykiatrin och berätta hur dåligt samhällets hjälp- och stödsystem fungerar för såväl människor med psykiska problem som för anhöriga. För ett fåtal hade situationen efter hand rättats till och de var vid intervjutillfället relativt tillfreds med situationen.

### En moment 22-situation

Flera närstående är föräldrar till barn i 20–30-årsåldern. Deras söner och döttrar är myndiga, men har på grund av psykiska problem fått svårt i vuxenlivet, med allt vad det innebär av att flytta hemifrån och att etablera ett självständigt liv. En mor säger om sin son:

*X har bott hemma i 16 månader nu. X flyttade hem efter att ha bott själv i 5 års tid. Det är en speciell upplevelse som nog ingen av oss önskar i den fasen av livet, när man som drygt 20 år flyttar hemifrån, för att bo själv och etablera ett eget liv. Att då flera år senare flytta hem tillbaka till mamma.*

Att som förälder stå vid sidan om och uppleva hur det egna barnets liv stannat upp är svårt. Vart ska anhöriga vända sig när man inte förmår att stillatigande bevittna det som händer? Det är en fråga som flera återkommer till och liknar vid en moment 22-situation: ”Man måste vara akut sjuk för att få hjälp idag. Men den som är sjuk kan ju inte själv förväntas ta initiativ och få den hjälp man behöver”. En förälder berättar om hur den 20-åriga dottern hamnat i ett ingenmansland, att inget händer och att allt tar så lång tid. Två år har gått utan att något hänt. Hon oroar sig för vad detta betyder för dotterns framtid och för hennes möjligheter att komma in i utbildning eller arbete.

*Det är nästan vattentäta skott mellan olika parter. Om brukaren är myndig så förväntas man som förälder att bara finnas där, men i övrigt, att ha synpunkter, då uppfattas man bara som besvärlig. Och jag förstår det där med integritet och att det måste finnas en balans med sekretess. Det är ingen lätt problematik, jag förstår. Men vart ska man själv vända sig då man inte accepterar saker och ting, att inget görs och inget händer?*

En mor berättar om sin son vars dyslexi skapat ett antal svårigheter i livet och om en psykosjukdom som man inte funnit någon verksam medicin mot. Sonen hade därför börjat bruka alkohol som självmedicinering och modern befarade en begynnande alkoholism. Hon berättar att sonen hör röster men att han inte är aggressiv. Detta har legat honom i fatet. Hade hans psykiska problem inneburit aggressivitet, då hade han idag kommit att tillhöra en riskgrupp och därmed fått en helt annan uppmärksamhet från vården, enligt modern. ”Som det är nu hamnar han i en yttre cirkel i öppenvården.” Hon beskriver psykiatrin som ett akutsystem utan skyddsnät. En natt då sonen mådde dåligt tog han själv initiativ och åkte upp till psykiatriska mottagningen, vilket resulterade i en akut inläggning. Strax därefter blev han överflyttad till en avdelning för ”kroniker”, enligt modern, vilket skrämde honom och ledde till att han skrev ut sig igen.

Flera anhöriga talar om hur ekonomiska nedskärningar minskat tillgängligheten i vården, att människor med psykiska problem måste kvalificera sig extra för att komma ifråga för vård. ”Det måste hända en katastrof innan någon hör en, innan man blir tagen på allvar.” Att vara psykiskt sjuk är det sämsta man kan råka ut för i dagens samhälle, menar många. En förälder uttrycker det på följande sätt:

*I en psykiskt sjuk människas liv finns många svårigheter.  
Men den största svårigheten är nog att inte bli tagen på allvar.  
På den senaste tiden har x börjat hota med att ta sitt liv.  
Den dagen han gör det, vem tar då ansvar?  
Vem tar ansvar för att han gör det, ansvar för att han inte fått det stöd han skulle haft?  
Då får vi som föräldrar stå där, att det var vårt fel, att vi inte fanns vid hans sida, att vi inte gjorde allt, att vi inte flyttade hem.  
I slutänden faller ansvaret tillbaka på föräldrarna. När katastrofen väl*

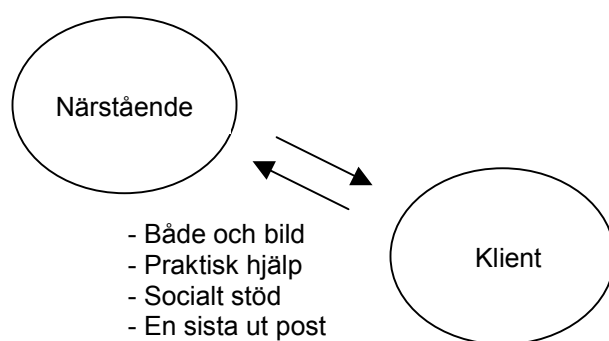
sker, då kommer samhället till föräldrarna och säger: ”Nu får ni ta ert ansvar!”

Att man är närstående behöver inte innebära att man har en förälder–barnrelation till klienten. Närstående kan också vara makar, äldre syskon och vänner. En äldre kvinna berättar om vilka påfrestningar det inneburit att ha en psykiskt sjuk man i familjen. Ingen har brytt sig om de anhöriga. Det har stundtals varit så jobbigt att hon själv kommit att må dåligt. Kvinnan berättar om hur maken försökt ta livet av sig, hur ambulansen kommit och hämtat honom, men att ingen brytt sig om familjen i övrigt. Hon berättar att hon själv sökt hjälp på sjukhuset, men där blivit hänvisad till anhörigstöd på kommunen. Där blev hon dock avvisad med argumentet att deras stöd inte gällde psykiskt sjuka. Hon sökte då hjälp på psykakuten och blev uppmanad att beställa tid hos en sjuksköterska. När det mötet väl kom till stånd hänvisade sjuksköterskan till psykiatriteamet, som skulle ta ställning till huruvida kvinnan var berättigad till fortsatt vårdkontakt. ”Vart ska man vända sig om man inte själv är akut sjuk?” frågar hon sig. Hon kunde inte vänta på psykiatriteamets ställningstagande och blev då hänvisad till en privatpraktiserande läkare. I kontakt med denne blev hon uppmanad att skriva en ”egen remiss” och därefter skulle det ta ett halvår innan kontakten kunde inledas. Då blev hon istället hänvisad till vårdcentralen. ”Men där kan de ju inget om psykiska problem” säger kvinnan, ”det slutade med att jag fick sömntabletter”.

## Närståendes betydelse för klienterna

Hur ser relationen mellan anhöriga och klienter ut? Vad betyder de anhöriga för klienten? Det är frågor som ställdes både i klientintervjuerna och i närståendeintervjuerna. Resultatet av undersökningen kan illustreras med följande figur:

Figur 1. Relationen klient – närstående



### Både och

Närstående beskriver hur man vill och försöker vara till hjälp och stöd för sina barn, syskon, föräldrar och vänner. Klienterna berättar i positiva ordalag vad de närstående betytt, vad de gjort och ställt upp med under årens lopp. Här kan man tala om omsorgsrelationer av stor betydelse för klienter-

na. Samtidigt innehåller beskrivningarna motsägelser. En både och-bild framträder, särskilt när relationen närstående–klient motsvaras av relationen förälder–barn. Klienter berättar om problem i form av negativa beroenden, upplevelser av kontroll och en känsla av att inte bli betraktad som vuxen. Föräldrar talar å sin sida om trötthet, om behov av hjälp, avlastning och befrielse från ansvar. Man frågar sig hur mycket man ska behöva ställa upp för sina vuxna barn.

*X behöver hjälp. Han fungerar inte i det dagliga livet. Och jag vet inte vad man ska förvänta sig av föräldrar. Ska man åka hem och röja upp i huset? Är det naturligt? Han orkar ju inte städa.*

### **Praktisk hjälp**

Närstående och klienter berättar samstämmigt om praktisk hjälp i olika former, om matlagning, städning, inköp, ekonomisk hjälp, bilskjuts och resor, pappersarbete och kontakter med myndigheter med mera. En äldre mor berättar om hur hon med åren fått allt svårare att hälsa på sin son som bor på annan ort. Men när hon gör det brukar hon laga mat i större mängder som han kan frysa in portionsvis. Hennes oro handlar om att sonen har mat hemma, hur han är klädd och hur det fungerar med hygien. Hon skulle vilja bo närmare för att kunna ha kontroll och hjälpa mera. En äldre syster berättar hur hon efter sin makes död valt att flytta till den stad där hennes några år yngre bror bor, för att kunna vara till hands och hjälpa. Brodern har därefter kommit att besöka henne dagligen. Hon lagar mat och de äter tillsammans. Hon ställer upp och hjälper på olika sätt så att ”grannarna tror väl att han är min gubbe”. Klienten, brodern, bekräftar systemens beskrivning och har samtidigt dåligt samvete för att han belastat sin syster så mycket under årens lopp.

### **Socialt stöd**

Anhöriga och vänner berättar om hur man försöker stödja sina närstående som har psykiska problem, och uppmuntra dem att ta tag i saker och bryta situationer av passivitet och uppgivenhet. En förälder vill se sig själv som en ”push-faktor”. En närstående har flera gånger uppmuntrat sin kvinnliga vän som haft motgångar i myndighetskontakter att ”Det här ska du inte acceptera!” eller ”Det här kan du överklaga!”. Flera klienter berättar om hur anhöriga har hjälpt till i kontakter med myndigheter. En syster ser sig uttryckligen som sin broders personliga ombud eftersom han har svårt att föra sin egen talan och därmed få sina rättigheter tillgodosedda. En annan kvinna berättar hur hon köpt en hund till sin man med den bakomliggande tanken att han skulle få sällskap och därtill anledning att gå ut, bryta isolering och innesittande.

## En sista utpost

De närstående fyller i flera fall funktionen av en sista utpost för klienterna.

*Jag är den ende han har som han kan vända sig till (...) När allt annat brister, då kommer han hem till mig.*

Klienten som åsyftas har ett stort antal vård-, stöd- och kontaktpersoner runtom sig. Därtill har han ett personligt ombud sedan flera år. När allt annat brister, när han är missnöjd även med sitt personliga ombud, då har han ändå sitt syskon kvar. Närstående tycks inta något av en ”stand by-position”. Man befinner sig i ett ständigt beredskapsläge för att i oväntade situationer ställa upp med hjälp.

## Närståendes syn på personliga ombud

### Skulle vilja veta mer

Hälften av de intervjuade närstående, 7 av 15, sade att de visste mer eller mindre ingenting om PO-verksamheten, både vad gäller PO som funktion, hur det fungerar, och vad det hade betytt för de berörda individerna. Ett par närstående ställde sig helt frågande vid intervjun, medan andra kände till PO, men var mycket osäkra på dess betydelse. Man hade förstått att personen ifråga haft kontakt med en ”stödperson” och hört någon kommentar utan att ha förstått vad det inneburit.

Den andra hälften, 8 av 15, kände i olika grad till PO-verksamheten, men flera hade frågor och undrade hur det egentligen var tänkt att fungera. Några närstående var dock mer informerade till följd av att man själv varit i kontakt med PO.

Eftersom flera närstående hade frågor kring PO utmynnade ett antal intervjuer i en omvänd frågesituation, där utvärderaren istället fick svara på frågor. En förälder reagerade på informationen om PO på följande sätt:

*Detta visste jag inte. Det du säger nu hade ju varit utomordentligt bra att känna till, information om vad PO kan hjälpa till med. Det hade varit utomordentligt värdefullt att veta om PO:s uppgift, då kunde jag ju stötta y så att hon kunde använda sig av PO på ett mer effektivt sätt.*

### Positiva till PO-idén och några mycket nöjda

Eftersom flera närstående inte var särskilt insatta i hur PO fungerar hade de svårt att svara på frågor om PO:s betydelse. ”Jag vet inget, men jag har inte hört x säga något negativt om stödpersonen” säger en mor. De intervjuade har svårt att värdera PO:s betydelse men antar att det är bra att ha kontakt med PO. I grunden finns en allmänt positiv hållning. PO uppfattas som en förstärkning av det sociala nätverket runt den enskilde, vilket i sig är något bra. Vetskapen om att en stödperson tillkommit i det sociala nätverket skapar en viss trygghet och mental avlastning för anhöriga. När de intervjuade fick tilläggsinformation om PO förstärktes deras positiva inställning till PO som idé.

Två anhöriga visade sig mycket nöjda och oreserverat positiva till PO. De hade själva haft viss kontakt med ombuden och fått förmedla erfarenheter och synpunkter. Utvecklingen för de berörda klienterna hade också varit positiv, vilket de närstående bland annat tillskrev PO:s insatser. En dotter berättar om hur hennes mamma varit väldigt sjuk, att hon hade tappat livslusten och låg hemma och gjorde ingenting. ”Mamma ansåg sig död.” Dottern fick ställa upp med det mesta, följa med och handla, diska, gå ut med soporna. Det var dottern som fick se en informationsbroschyr och som förmådde modern att ta kontakt med PO. När PO kom in i bilden fick dottern avlastning, och en förändring inträffade. Dottern säger:

*På så vis kom mamma ut och upptäckte att hon inte var död. PO såg till att det hände saker, tog henne med ut, de var ute och fikade, besökte verksamheter och mamma fick träffa folk. Det hjälpte tydligen när PO sa till mamma, för när jag sa till henne så hände ju inget. Det är det som kanske behövs, att någon utomstående kommer in i bilden.*

Även andra familjemedlemmar hade fått stöd av PO vilket förstärkte dotterns positiva värdering av PO. ”PO har inte bara varit bra för min mamma utan för hela familjen.” Hon säger vidare:

*Storebror mådde också dåligt vid den tiden, och han ville inte söka hjälp. Då ordnade mamma så att storebror var hos henne samtidigt som PO kom på hembesök för att dricka kaffe. På så sätt fick även storebror hjälp av PO. Inte så att han har PO. Men han fick prata. Min bror är inte den typen som pratar så mycket. Och PO hjälpte honom så att han fick komma i kontakt med en psykolog.*

Den andra närstående som var odelat positiv till PO, en mor, berättar om sin dotters 20-åriga sjukdomshistoria. PO-kontakten inleddes med att modern och dottern träffade PO tillsammans där ”vi pratade lite om våra livserfarenheter”. Modern berättar att dotterns PO-kontakt varit mycket intensiv i början men att den efterhand tunnades ut då andra stöd och kontaktpersoner kommit till. Vid intervjutillfället låg dotterns PO-kontakt nästan fyra år tillbaka i tiden. Både modern och dottern har därefter stött på ombudet i några sammanhang och då mötts med hälsningen ”Du vet att du alltid kan höra av dig om det är något”.

### **Vilken makt har de personliga ombuden bakom sina ord?**

Samtidigt som närstående har en allmänt positiv hållning till PO menar flera att det inte har hänt så mycket. En mor säger om sin dotters 7 månader långa PO-kontakt:

*Y har fått ut relativt lite av sin PO-kontakt, och det beror på att hon själv inte pushar för sin sak.*



Flera närstående efterlyser mer aktivitet från PO:s sida, särskilt föräldrar som är oroliga för sina barn. Unga människor borde ges hög prioritet i PO-verksamheten och få extra mycket stöd. Det är väldigt viktigt att unga människor snabbt får hjälp, att åtgärder sätts in så att de inte fastnar i passivitet, håglöshet och brist på initiativ menar många. Tiden är här en viktig faktor, vilket följande kommentar visar. En förälder tycker att det hänt för lite i sonens åtta månader långa PO-kontakt.

*Jag ger inte mycket för psykvården. Man kan inte låta en ung kille gå sjukskriven i 2 år utan att något som helst händer, utan någon åtgärd. Det är alldeles för lång tid! Man får inte göra så med landets resurser!*

Sonens sjukdom har inte utretts ordentligt och därför har man inte heller kunnat dra några slutsatser. Antingen så är han sjuk och då behöver han lämplig behandling för att tillfriskna, eller så är han frisk och då behöver han hjälp att komma in på utbildning eller i arbete, säger föräldern. ”Vad är godtagbart att vänta? Vilken makt har de personliga ombuden bakom sina ord?” En annan förälder framhåller att hennes sons problem inte avhjälpas med enbart en social stödperson eller personligt ombud. För honom handlar det om flera saker, inte minst om att hitta en fungerande medicinering och lösning på boendefrågan.

### **Mer handling och självständighet hos PO behövs**

En anhörig säger följande:

*PO-idén är bra, men det personliga ombudet är i detta fall ovan och oerfaren. Det krävs mer handling. Det räcker inte med empati och inlevelseförmåga, det är nog PO bra på. Det krävs också mod att handla och ta initiativ. Inte minst att bedriva uppsökande arbete, ta kontakter, få tag i anhöriga.*

Kritiken mot PO gäller att det går för långsamt och att PO därför skulle vara mer aktiv och stöttande. En bror som följt med sin syster till PO är kritisk till den attityd som det personliga ombudet uppvisat.

*Det är väldigt viktigt för ett ombud att inte vara negativ till saker; ”nej, det här blir nog inte något av”, ”detta blir det nog ingenting med”. Det är ju inte det man vill höra, istället: ”Jajamensan, det här ska vi försöka åstadkomma!”, och inte det här negativa.*

Enskilda anhöriga frågar sig, liksom vissa klienter, på vems sida det personliga ombudet står, på individens eller myndigheternas? Frågan har väckts eftersom man upplever att det personliga ombudet är otydligt och agerar på ett sätt som skapar förvirring och fördröjer beslut. Enskilda klienter har inte fått hjälp att framställa sina behov och önskemål till myndigheter på ett formellt sätt, vilket bidragit till onödigt långa väntetider utan tydliga besked eller formella beslut som går att överklaga. Andra närstående framhåller att

PO måste våga agera mer självständigt mot myndigheter och olika handläggare. För att våga detta behöver ombuden kunskaper i myndighetsutövning och rättsregler vad gäller överklagan, inte minst för att kunna avgöra vad som är acceptabelt när det gäller handläggning och väntetider. Även kortare väntetider på några veckor kan upplevas som frustrerande.

*Jag tycker läkaren är för mesig på psykmottagningen. Ser han en människa som vill ut i arbetslivet och börja arbetsträna, då ska det inte behöva dra ut i tiden så länge. Nu har det gått en hel månad, och inget har hänt. Det blir ju också dyrt, och vi spar ju pengar i samhället om saker och ting händer fortare.*

Tycker du att PO kan agera annorlunda?

*Ja, PO skulle kunna vara mer påtryckande. Ibland kan man få ringa en gång i veckan för att fråga om det hänt något.*

## Närståendes involvering i PO-verksamheten

Hur ser de närstående på sin egen relation till PO? Hur har de blivit bemötta? Skulle de vilja bli mer involverade? Svaren på dessa frågor varierar från person till person. Några är nöjda med sin nuvarande relation medan flera är mer eller mindre besvikna över bemötandet. De skulle vilja få mer information och de skulle också vilja att PO i större utsträckning lyssnade till anhöriga. Andra ser det över huvud taget inte som aktuellt med någon involvering i PO-verksamheten, utan betraktar PO-verksamheten uteslutande som en relation mellan klienten och det personliga ombudet.

### Respektfulla möten inger förtroende

En vän till en klient, som varit med klienten som stöd på möten med personliga ombud, berättar att han känt sig osäker över sin roll.

*Jag har sagt till ombudet att jag vill ju inte vara någon slags person som hon ska ta hänsyn till. Men ombudet har sagt att hon tycker det är bra att jag finns.*

De närstående som är mycket nöjda med hur PO-verksamheten fungerar är samma personer som har varit involverade i PO-verksamheten, om än i begränsad omfattning. I dessa kontakter har man bemötts med respekt, anhöriga har upplevt att de har tagits på allvar och blivit lyssnade till. Ett förtroende har skapats.

### Att vilja bli tillfrågad

Flera närstående upplever att man inte blivit bemött eller tillfrågad över huvud taget.

*Ombuden kunde väl vända sig till mig nån gång. Men jag är en nolla i sammanhanget. Jag har ingen utbildning eller fin titel. Jag räknas inte.*

*(...) Men jag har min erfarenhet. Jag har erfarenhet från livet. Jag har också åsikter!*

Det ovanstående citatet är representativt för flera närstående. Man vill bli involverad i PO-verksamheten, i alla fall i den omfattningen att man någon gång blir tillfrågad.

En äldre kvinna berättar om sin nära relation till den några år yngre system, klienten, och att de två flera gånger haft diskussioner om och blivit osams till följd av vad PO sagt till den yngre system. När det personliga ombudet skulle vara tjänstledig en längre tid var båda angelägna om att den yngre system skulle få ett tillfälligt ombud, inte minst för den äldre systems skull, som var mycket trött och sliten. Detta framförde den yngre system till ombudet, men ombudet avvisade hennes begäran med att hon skulle försöka klara sig själv. Hon vågade då inte säga emot det personliga ombudet, utan sade att det var hennes äldre syster som önskat denna lösning. Ombudet hade då sagt att ”det där är bara syskongräl, det är inget att bry sig om”. Den äldre system kommenterar det hela på följande sätt: ”Problemet är att min syster är för snäll. Hon vill inte komma i konflikt med sitt ombud. Hon säger inte alla gånger som det är.” Den äldre system upplever sig helt borträknad av ombudet, trots att de två systrarna har ett mycket långt och nära förhållande till varandra. Hon har aldrig någon gång under den yngre systems mångåriga PO-kontakt blivit tillfrågad av PO.

### **Kontaktförsök som avvisas och envägskommunikation**

Flera anhöriga som sökt kontakt med PO upplever sig ha blivit mer eller mindre avvisade. En anhörig, en äldre bror, berättar hur han på olika sätt utan framgång sökt kontakt med sin yngre bror som gjort sig oanträffbar. Den äldre brodern hade därför också vänt sig till det personliga ombudet för att erbjuda sin hjälp, om han kunde ställa upp på något vis. Hans kontakter med PO har dock aldrig besvarats; PO har inte en enda gång hört av sig till brodern.

En kvinna berättar om sin sjuke make och om hur hon på olika sätt stöttat honom under många år av sjukdom och psykiska problem. Kvinnan tycks i princip ha fungerat som ett personligt ombud för sin make innan PO kom in i bilden.

*Jag har under alla år stöttat x på olika sätt, kontaktat myndigheter och varit med till psyk och hjälpt till på olika sätt. Och när jag sedan kontaktade PO så sa de ”vi pratar bara med x”. Så jag kände mig helt utanför plötsligt, och det kändes fruktansvärt jobbigt.*

Andra närstående berättar att de personliga ombuden förhållit sig mycket avvaktande till de anhörigas engagemang. En mor säger om sina kontakter med det personliga ombudet, att det alltid är hon som ringer och söker kontakt:

*Det personliga ombudet har en mycket affärsmässig attityd skulle man kunna säga. Han är väldigt korrekt. Men sekretessen är helig. PO har inte bemött mig annorlunda än andra myndigheter eller tjänstemän. De är lika, det är ingen skillnad. Det skulle kanske ha gynnat y (klienten) många gånger om y och personerna runtomkring blev indragna tillsammans i ett samtal.*

En bror berättar att han uttryckligen ser sig som sin systers personliga ombud, eftersom hon har svårt att föra sin egen talan. ”Kan man inte tala för sin sak så får man ingen hjälp” säger brodern och fortsätter: ”Det gäller även i relation till personliga ombud.” Därför, berättar brodern, har han gått in och stöttat sin syster i kontakter med både myndigheter och PO. Brodern upplever att han blivit mycket negativt bemött såväl av myndigheter som av de personliga ombuden. De har inte tyckt om att han varit med.

### **Att visa respekt för klientens integritet**

En mor säger att det alltid är hon som tagit initiativ till kontakter såväl med myndigheter som med PO, med medgivande från sonen. Hon är orolig eftersom det inte händer någonting i sonens liv, han måste få hjälp fort, men tiden bara går. ”Jag tänker minsann inte släppa det här!”, säger hon. Hon är inställd på att fortsätta ta kontakter, samtidigt säger hon:

*I min kontakt med ombudet måste självklart x vara med. Man måste självklart respektera att x är myndig och har rätt till integritet.*

### **Vad säger klienterna om närståendes involvering?**

Vad säger då klienterna själva i frågan om huruvida närstående skulle involveras i PO-verksamheten? I klientintervjuerna och i fokusgrupperna togs detta upp och tre olika inställningar kan urskiljas.

- klienterna har inte tänkt på det, eftersom frågan inte ställts tidigare
- klienterna vill inte involvera sina anhöriga i sina problem
- klienterna är positiva till att anhöriga involveras

### **Frågan om närståendes roll har inte väckts**

Flera klienter hade överhuvudtaget inte tänkt på att involvera sina anhöriga i PO-verksamheten, och ombudet hade inte heller väckt någon sådan fråga. För de klienter som saknade anhöriga eller nära vänner så upplevdes frågan inte som aktuell. För klienter vars närstående befann sig långt bort på annan ort var tanken om en involvering eller vad den skulle gå ut på inte heller självklar.

## **Jag är vuxen, det här vill jag hålla för mig själv**

Flera klienter berättade hur man under årens lopp belastat sina anhöriga så mycket att man nu ville hålla dem utanför för att bespara dem problem. ”Jag vill inte skicka vidare nånting”, säger en klient. Flera betonade att kontakten med det personliga ombudet var personlig: ”Mina problem är mina problem, dom tar jag med ombudet”, säger en, och en annan: ”Det här är ju privata problem. Dom har jag för mig själv”. Några klienter i 20–30-årsåldern var särskilt noga med att markera att man var myndig i relation till sina föräldrar.

*När det gäller dina föräldrar, det har aldrig förts på tal att dra in dom i några samtal?*

*Nej. Dom vill jag hålla utanför. Jag är myndig.*

*Ja, jag förstår. Men skulle man kunnat involvera dem på något sätt?*

*Nej. Dom har haft så mycket problem och att göra till följd av mig, så dom vill jag hålla utanför nu.*

Flera klienter hade en ambivalent inställning till de egna föräldrarna. Föräldrarna har stöttat och hjälpt mycket, samtidigt som klienterna känt sig omyndigförklarade i många sammanhang. Några klienter jämförde situationer när man haft en förälder med sig till en läkar- eller myndighetsträff respektive när det personliga ombudet varit med. När föräldern har varit med har läkaren ofta vänt sig till föräldern, och samtalet har förts över huvudet på klienten. Att man behöver ha sin mamma med sig vid sådana möten har upplevts som en bekräftelse på att man inte är vuxen. När det personliga ombudet har varit med har bemötandet blivit annorlunda. Då har läkaren eller tjänstemannen visat mer respekt för klienten och talat direkt till honom eller henne, och det personliga ombudet har sett till att samtalet inte har förts över huvudet på klienten.

## **Klienter som är positiva till närståendes involvering**

I några fall där klienterna har varit positiva till anhörigas involvering har PO-kontakten också inletts med hjälp av någon anhörig. Oftast har den anhörige varit med vid något inledande tillfälle. I något fall har kontakten utvecklats och den anhörige har kommit att bli god man för klienten. Enskilda klienter har också själva under PO-kontaktens gång tagit initiativ till att involvera någon närstående, exempelvis genom att ta med en vän till träffen med PO eller till ett nätverksmöte.

*Har det någon gång förts på tal att involvera någon av dina vänner?*

*Ja, det har jag själv tagit upp.*

I några klientintervjuer framskymtar att klienten har varit positiv till att involvera en närstående, men att det personliga ombudet varit av annan uppfattning. En klient berättar exempelvis att ombudet inte har velat ta kontakt med hans syster: ”Hon (ombudet) har inte velat gå in i det, hon tycker det är

för jobbigt.” I några andra klienters berättelse kan man utläsa en osäkerhet hos PO att hamna i situationer som man skulle få svårt att hantera.

## Samsyn mellan klient och personligt ombud?

Av de föregående avsnitten kan man dra slutsatsen att frågan om närståendes roll och betydelse för klienterna är komplex. Vad de närstående betyder i form av resurser och tillgångar, och hur, när och på vilket sätt de ska kunna tillvaratas i PO-verksamheten, måste avgöras från fall till fall i samtal mellan klienten och det personliga ombudet.

Figur 2. Klientens och det personliga ombudets inställning till närståendes involvering.

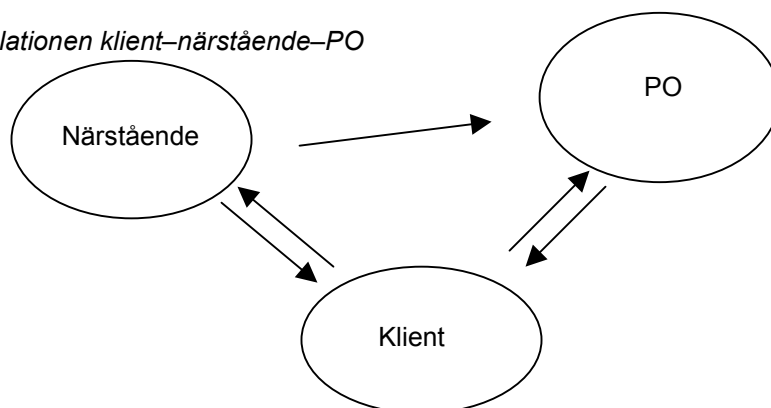
		Ombudet	
		positiv	negativ
Klienten	positiv	1	2
	negativ	3	4

Figur 2 visar fyra tänkbara situationer som kan uppstå i PO-verksamheten när det gäller involvering av närstående. Situation 1 och 4 är oproblematiska i den meningen att en samsyn föreligger mellan klient och ombud. I situation nummer 1 är både klienten och ombudet positivt inställda vilket bör resultera i kontakter med närstående, och i situation nummer 4 råder av olika skäl det rakt motsatta förhållandet. Båda dessa situationer finns det exempel på i utvärderingsmaterialet. Situation 2 förekommer också i utvärderingens material, där klienten är positiv medan ombudet av olika skäl är negativ, alternativt inte har väckt frågan med klienten. Situation 2 är problematisk. I ett fall förstår klienten ombudets negativa inställning, att ombudet är tveksam på grund av rädsla för våld. I andra fall har ombudet avvisat kontakt med närstående med hänvisning till att det är ”för jobbigt”, och förordat med både osäkerheter och merarbete. Situation 1 förekommer inte i utvärderingsmaterialet, att klienten är negativ medan ombudet är positivt inställd. Man kan dock tänka sig sådana situationer. Eftersom klienter inte alltid själva vet vad de vill, kan ombudet väcka frågan om närståendes involvering för att pröva klientens inställning, också i syfte att pröva om en tidigare negativ inställning har förändrats, eller för att en ny situation aktualiserar frågan på nytt.

### Intervjuerna med närstående visar följande:

- ◆ Människor med psykiska problem har uttunnade sociala nätverk. Enskilda föräldrar, syskon och vänner utgör viktiga personer i klienters vardag. De ställer upp med praktisk hjälp och socialt stöd, och de utgör en ”sista utpost”.
- ◆ Närstående visar stort engagemang men upplever samtidigt en stor arbetsbörda. De efterfrågar hjälp och stöd för egen del. När de söker denna hjälp har de svårt att få den oavsett vart de vänder sig, inklusive till PO.
- ◆ Flera närstående upplever en moment 22-situation. Som klient måste man vara akut sjuk för att få hjälp. Klienten förväntas själv ta initiativ för att få hjälp, men med psykiska problem följer att klienten inte förmår ta initiativ och söka hjälp. När närstående tar initiativ å klientens vägnar uppfattas de som besvärliga och blir avvisade. Det måste till en katastrof innan rundgången bryts.
- ◆ Närstående är i ringa grad informerade om, och i än mindre utsträckning involverade i PO-verksamheten. Medan kontakten närstående–klient och klient–PO består av kommunikation i båda riktningar kännetecknas kontakten närstående–PO i hög grad av ensidiga kontaktförsök från närstående, som inte besvaras av PO. Detta kan sammanfattas i en figur.

Figur 3. Relationen klient–närstående–PO



### Några kommentarer:

- ◆ Frågan om närståendes roll och involvering i PO-verksamheten är komplex. Huruvida närstående ska involveras måste avgöras från situation till situation och i samtal mellan klienten och det personliga ombudet.
- ◆ PO-reformens texter framhåller betydelsen av klienters personliga sociala nätverk, att dessa utgör en viktig resurs som PO-verksamheten ska tillvarata och samverka med för den enskilde klientens bästa. Utvärderingen ger en annan bild, att kommunikation med närstående förekommer i mycket begränsad omfattning.

# Sammanfattande analys och diskussion

---

Klientperspektivet innebär att utvärderingen har utgått från människor som själva anlitat PO för hjälp och stöd; det är deras erfarenheter som utgör det centrala materialet, och som tjänar som underlag för diskussioner och slutsatser i detta kapitel. Flera kommentarer och frågor som tidigare väckts i rapporten samlas nu upp. Det innebär samtidigt att det föreligger en viss risk för upprepningar.

Den som förväntar sig att alla tidigare frågor nu ska besvaras kommer dock att bli besviken. Så enkelt är det inte. Snarare kommer ytterligare frågor att väckas, som i första hand behöver diskuteras i PO-verksamheten. En förhoppning med denna utvärdering är att den ska bidra till diskussioner bland personliga ombud och andra berörda om hur verksamheten kan utvecklas. Här kan denna rapport utgöra ett underlag.

Vad kan man då med hjälp av utvärderingen säga om PO-verksamheten och dess betydelse? Vilka slutsatser kan dras och vilka råd bör ges? Det är svårt att i några enkla punkter svara på detta. Utvärderingen har genom sitt perspektiv och angreppssätt kommit nära klienterna, vilket närmast resulterat i ett mosaikmönster av bilder. Sammanfattningar är därför problematiska, men inte desto mindre nödvändiga.

Ett syfte med utvärderingen har varit att närmare granska samspelet mellan klienten och det personliga ombudet. Den fortsatta framställningen inleds därför med en summering av hur detta samspel ser ut i ljuset av hur PO-verksamheten är tänkt att fungera, en jämförelse mellan teori och praktik med andra ord. Därefter följer en diskussion kring uttrycket ”på klientens uppdrag” och vad det innebär. Flera inslag i utvärderingen ger anledning att diskutera detta närmare. Därefter görs en bedömning i fem punkter av utvärderingens resultat. Därpå ställs frågan om huruvida PO-verksamheten bidrar till att stärka klienters egenmakt och kontroll över vardagslivet och förmågan att leva ett självständigt liv. Ett svar på denna fråga presenteras också. Kapitlet avslutas med några kommentarer om det personliga ombudets dubbla roll som klientens mäklare och advokat. Utvärderingens resultat utmynnar i att klientperspektivet behöver stärkas i PO-verksamheten.

Utvärderingen baserar sig som sagt på klientmaterial, det vill säga vad som framkommit i intervjuer och observationer. I detta kapitel refereras det också i viss omfattning till vad personliga ombud sagt i olika sammanhang i möten med utvärderaren. Syftet med dessa inslag i framställningen är att de personliga ombuden på olika sätt förstärker vissa resonemang och slutsatser ur utvärderingens klientmaterial.





insatser måste till och samordnas. Problematiken kräver således långa processer. Klientkontakten förväntas i normalfallet pågå i cirka två år och PO:s förhållningssätt ska alltifrån kontaktfasen präglas av att man arbetar ”på klientens uppdrag”.

### *Vad visar utvärderingen?*

Utvärderingen indikerar att andelen klienter som får kontakt med PO via myndigheter, brukarorganisationer och genom att klienter själva hör av sig ökar med tiden, medan andelen klienter som får kontakt via anhöriga eller närstående samt PO:s uppsökande arbete minskar. Detta kan ses som en följd av att PO-verksamheten med tiden blivit alltmer känd och därmed i större utsträckning kommit att anlitas av etablerade aktörer i samhället. När det gäller klienter som på eget initiativ tar kontakt, tycks många PO-enheter tillämpa principen att inte säga nej i förstakontakten, även om det är tveksamt om klienten hör till PO:s målgrupp. Detta bidrar sannolikt till att de enskilda personliga ombuden redovisar långt fler klientkontakter jämfört med skrifternas rekommendationer. Därtill framgår att många klientkontakter stannar vid korta relationer motsvarande några månader.

### *Vad behöver uppmärksammas och diskuteras?*

Klienters väg till PO aktualiserar frågor om klientkontakternas karaktär, till exempel hur de inleds och hur uppdragen formuleras. PO blir alltmer känd av myndigheter. Exempelvis kan socialtjänsten vända sig till PO rörande en klients situation eller en sjuksköterska eller kontaktperson inom psykiatrin lotsa över en klient till PO i samband med en utskrivning. En terapeut vid en rehabiliteringsverksamhet berättar om hur en klients PO-kontakt inleddes:

*Eftersom vi har jobbat en längre tid med y (klienten), så valde vi att tillsätta PO som ett stöd till henne, eftersom vi visste att PO arbetar med psykiskt sköra personer.*

Finns det något problem i detta? Vissa inslag i utvärderingen indikerar det. Exempelvis har klienter som fått kontakt med PO via denna typ av kanaler haft svårt att förklara PO:s roll och funktion. Även om det i sig inte upplevts som något problem av klienten, kan följande frågor ställas:

- När PO blir alltmer känd av och anlitas via etablerade aktörer i samhällssystemet, vad innebär det för PO:s utrymme och möjligheter till uppsökande arbete för att nå den prioriterade gruppen?
- När andra tjänstemän, många gånger med hög professionell status, vänder sig till PO med frågor om hjälp, och därmed visar PO förtroende, vad innebär det för ombudens självbild, behov av erkännande och beredvillighet att gå till mötes och göra den förmedlande personen nöjd?
- Riskerar PO med tiden att i första hand få en avlastningsfunktion i förhållande till andra yrkesgrupper och myndigheter?

- Finns det risk för ett smygande perspektivskifte i PO-verksamheten, från klienter som behöver hjälp med myndighetskontakter till myndigheter som behöver hjälp med klientkontakter?

## **(2) Förtroendeskapande arbete – inte bara ett personligt bemötande**

### *Vad säger skrifterna?*

En god relation mellan klienten och det personliga ombudet är A och O, och måste präglas av förtroende och tillit, annars saknas en viktig förutsättning i PO-verksamheten. Situationen är samtidigt den att många människor med psykiska problem känner misstro mot den samhälleliga vård- och myndighetsapparaten. Detta måste PO ha i åtanke, och i inledningsfasen vara beredd att ägna mycket tid åt att bygga upp ett förtroende hos klienten. I skrifterna framhålls några förutsättningar för detta. De personliga ombuden måste visa lämplighet och intresse för att jobba som personligt ombud. Ombudet måste besitta kunskaper och kompetens inom området psykiska funktionshinder, den samhälleliga hjälp- och stödapparaten samt kunskaper om ”relevant lagstiftning”. Det lagar som Socialstyrelsen syftar på är två målinriktade ramlagstiftningar, socialtjänstlagen (SoL) och hälso- och sjukvårdslagen HSL). Vidare förutsätts kunskaper om lagen om allmän försäkring (ALF) och en rättighetslag, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade (LSS). Dessutom ska ombuden ha kunskaper om två tvångslagstiftningar, lagen om psykiatrisk tvångsvård (LPT) och lagen om rättspsykiatrisk vård (LRV).

Skrifterna säger vidare att PO har att leva upp till en ”uppträdandekod”, som i några avseenden skiljer sig från ett traditionellt yrkesideal: PO ska vara personlig men inte privat, stödja och bistå utan att själv göra för mycket. PO ska inte själv vårda och behandla utan istället vara pådrivare så att andra personalgrupper, vård- och hjälpaktörer fullgör sina uppgifter. Att skapa förtroende hos klienten har ett överordnat intresse i den inledande kontaktfasen, vilket kan legitimera avvikelser från uppförandekoden, exempelvis att ombudet går in handfast och hjälper klienten praktiskt.

### *Vad visar utvärderingen?*

Utvärderingen bekräftar vad skrifterna säger, att många av PO:s klienter har dåliga erfarenheter av och känner misstro mot vården och myndigheterna. Detta kunde man också förvänta sig. Dåliga erfarenheter kan antas vara överrepresenterade bland PO:s klienter, eftersom dessa kan vara anledningen till att man tagit kontakt med PO.

Utvärderingen visar också att klienterna närmar sig PO med både förväntan och skepsis. Klienterna har tagit emot informationen om PO positivt samtidigt som man inte riktigt vågat tro på utfästelser om PO:s hjälp och stöd. Oavsett vilket personligt ombud klienten fått, vilket mestadels avgjorts av tillfälligheter, så har efterhand en relation av förtroende och tillit vuxit fram. De personliga ombuden har givit klienterna ett mänskligt bemötande, ibland på ett för klienterna oväntat sätt, som gjort intryck. Ombuden har många gånger visat på kunskaper och kompetenser som bidragit till att man

känt förtroende. Samtidigt framkommer det också viss kritik när det gäller ombudens brist på kunskaper och förmågor, vilket skapat en osäkerhet kring PO:s roll.

Klienterna bekräftar också det skrifterna säger, att det krävs mer än enbart ett personligt bemötande för att ett förtroende ska uppstå. Därtill behövs

- att ombuden har kunskaper om och erfarenheter från psykiatrin och andra samhällssektorer, kunskaper om hur samhället fungerar och är organiserat samt kunskaper inom juridikens område
- att PO har en fristående ställning som är tydligt skild från och inte förknippas med den samhälleliga vård- och myndighetsapparaten
- att klienter har möjlighet att välja personligt ombud utifrån kön.

### *Vad behöver uppmärksammas och diskuteras?*

- Flera personliga ombud har en yrkesmässig erfarenhet från psykiatrin. Finns det en baksida av myntet? Kan ombudens tidigare yrkeserfarenheter och personliga kontakter inom vården och andra samhällssektorer innebära att man som ombud blir mindre benägen att driva vissa frågor för att undvika konflikter med tidigare kollegor?
- Är det lämpligt att personliga ombud arbetar extra på sina gamla arbetsplatser inom psykiatrin? Frågan ställs på förekommen anledning eftersom det visat sig förekomma, om än i begränsad omfattning. En närmast parallell förtroendeproblematik finns i situationer när ordinarie ombud är sjuka, och ersättare behöver hämtas från exempelvis den kommunala omsorgssektorn, för att strax därefter återvända tillbaka dit.
- Det föregående aktualiserar frågan om storlek och bredd hos PO:s personalgrupp. I vissa situationer kan ett bestämt kön eller en yrkesmässig bakgrund vara till fördel eller nackdel. Begränsad storlek och bredd hos PO:s personalgrupp innebär begränsningar för klienten att göra val, vilket kan försvåra det förtroendeskapande arbetet.
- Vad är ”relevant” juridisk kunskap för de personliga ombuden? Med tanke på klienternas omtalade problem i myndighetskontakter borde kunskaper i allmän förvaltningsrätt, särskilt förvaltningslagen och de förvaltningsrättsliga principerna, framhållas. Att veta vad som åligger myndigheterna när det gäller service, bemötande och ärendehandläggning är nödvändiga kunskaper om ombuden ska kunna uppfylla sin advokatroll. Det samma gäller kunskaper om de rättsmedel och kontrollmöjligheter som står till den enskildes förfogande.

### **(3) Kartläggning – är systematik och dokumentation ett hot mot klientrelationen?**

#### *Vad säger skrifterna?*

Genom kartläggningsarbetet inleds arbetsfasen i PO:s klientrelation. Ett professionellt bedrivet PO-arbete ställer krav på metodik och systematik när klientens problem och behov kartläggs. Det är också viktigt att tydliggöra målen som ska uppnås genom PO-kontakten. Två kartläggningsinstrument lyfts särskilt fram och rekommenderas i syfte att klarlägga klientens behov av vård och stöd: CAN (Camberwell Assessment of Needs) och GAF (Glo-

bal Assessment of Functioning). Den förstnämnda, CAN-modellen, motsvarar ett strukturerat intervjuformulär som täcker klientens behov inom 22 olika livsområden, och där klienten för varje område ombeds skatta ett antal olika förhållanden. GAF-modellen utgör ett etablerat psykiatriskt diagnosinstrument i syfte att bestämma den psykosociala funktionen hos den enskilde enligt en utarbetad funktions skala. Samtidigt som dessa modeller rekommenderas i skrifterna märks en viss osäkerhet om modellerna är fullt ut tillämpliga. Det viktiga är dock att göra någon form av systematisk kartläggning, och inte minst viktigt är att den görs tillsammans med klienten. Den dokumentation som kartläggningen resulterar i ska, i linje med all annan dokumentation i PO-verksamheten, betraktas som "klientens egendom".

### *Vad visar utvärderingen?*

Utvärderingen visar att klienters problem- och behovsbilder är mångfacetterade och mer eller mindre komplexa att reda ut. Överhuvudtaget är det, med de metoder som har använts i utvärderingen, svårt att få en klar bild av hur kartlägningsarbetet går till. Klienter berättar hur man har fortlöpande kontakt och pratar med sitt ombud, samtidigt som det kan gå olika långt mellan kontakttillfällena. Inga klienter berättar om systematiska kartläggningar som indikerar att CAN- eller GAF-modellen använts. Den skriftliga dokumentationen i PO-verksamheten är mycket begränsad, vilket också framkommer i klientintervjuerna. Några klienter hänvisar till att ombudet har en mapp där några papper förvaras, bland annat en fullmakt för ombudet att företräda klienten i olika sammanhang.

Att kartläggningsmomentet förblir otydligt i utvärderingen betyder nödvändigtvis inte att kartläggning inte sker och att systematik saknas i PO-verksamheten. Men de modeller och den systematik som skrifterna talar om, CAN och GAF, tycks dock inte förekomma, bland annat av det skälet att de enligt ombuden skulle försvåra, för att inte säga motverka, goda relationer till klienterna.

### *Vad behöver uppmärksammas och diskuteras?*

- För vem är det ett problem att kartläggningen av klienters problem och behov är otydlig och dokumenteras på ett oklart sätt?
- Om ombuden förknippar rekommenderade kartlägningsinstrument med ett myndighetsperspektiv (klienterna har i utvärderingen inte hörts i frågan), hur ser då alternativa modeller ut som främjar ett klientperspektiv?

## **(4) Handlingsplaner – en omöjlighet i PO-verksamheten?**

### *Vad säger skrifterna?*

Som ett led i ett metodiskt och systematiskt klientarbete följs kartlägningsfasen av att en handlingsplan utarbetas. Handlingsplanen, eller den individuella planen, betraktas som ett hjälpmedel där klienten och ombudet tillsammans sorterar upp vad som ska göras, vem som ska se till att det blir gjort och när det ska göras. Några preciserade modeller för hur en handlingsplan ser ut presenteras inte, mer än att den bör dokumenteras skriftligt, om än utifrån principer om enkelhet och överskådlighet. Av central betydelse

se är att handlingsplanen utformas tillsammans med klienten, och att den betraktas som klientens egendom. Handlingsplanen i PO-verksamheten bör också inbegripa andra eventuella handlingsplaner som klienten har, eller borde ha, enligt tanken att PO:s plan ska utgöra ”en plan för alla planer”. Finns det inga handlingsplaner i andra verksamheter som klienter deltar i, ska ombudet verka för att sådana kommer till stånd, exempelvis genom att sammankalla till nätverksmöten, i linje med PO:s uppgift att se till helheten.

### *Vad visar utvärderingen?*

Utvärderingen visar att de flesta klienter inte talar om handlingsplaner, och än mindre att man kan visa på några skriftligt nedtecknade. Är det någon som skriver något ibland så är det de personliga ombuden, som för anteckningar för eget bruk enligt klienterna. Vad som ska göras samt när och hur det ska göras, avgörs fortlöpande under PO-kontakten och stannar vid muntliga överenskommelser. Oavsett förekomsten av handlingsplaner i en eller annan form kan klienterna oftast redogöra för vad som hänt i PO-kontakten, vilket snarast blir en i efterhand konstruerad handlingsplan.

Att den skriftliga dokumentationen i PO är begränsad när det gäller handlingsplaner bekräftas av de personliga ombuden. Ett ombud kommenterar frågan vid ett tillfälle på följande sätt: ”Man sitter och språkar med klienten, vad han eller hon behöver hjälp med. Det är inte något jag skriver ner, det har jag i huvudet.”

Möjligtvis framstod frågan om handlingsplan som svårförståelig för klienterna. För de flesta, med några undantag, var inte frågan om handlingsplanens form och utseende, eller frånvaron av en handlingsplan, något problem. Man hade en god kontakt med sitt ombud och var enig med ombudet kring det som hände och behövde göras.

### *Vad behöver uppmärksammas och diskuteras?*

- Är klienternas verklighet så komplex och oförutsägbar att den inte låter sig inordnas i en handlingsplan?
- Om inte någondera parten i relationen klient–ombud upplever frågan om en nedtecknad handlingsplan som särskilt betydelsefull, för vem är det då ett problem?
- Om man överger tanken om en nedtecknad och synliggjord handlingsplan, med dess syfte att tydliggöra olika aktörers vård- och stödinsatser, vad ska den i så fall ersättas med?

## **(5) Genomförande – PO är följeslagare till klienten snarare än drivkraft i nätverksarbete**

### *Vad säger skrifterna?*

Efter att handlingsplanen har utarbetats följer en fas när åtgärder och insatser genomförs. I skrifterna betonas att PO inte har något egentligt genomförandeansvar, istället ska PO vara en pådrivare så att andra aktörer, yrkesgrupper och funktioner inom vård- och hjälpsystemet tar sitt ansvar. Nätverksarbete framhålls som en kärnverksamhet. PO ska ta initiativ till och

samla nätverk så att berörda myndigheter och aktörer kommer samman för att tillsammans med klienten få till stånd handlingsplaner. Nätverksträffarna bör dokumenteras och framförallt följas upp så att planer omsätts i handlingar och genomförs. Vid dessa möten har PO en viktig uppgift i att agera "blåslampa" mot andra och att vara klientens advokat, alltså bevaka att klientens intressen och rättigheter tillgodoses i dessa processer. Beroende på den enskilde klientens situation kan nätverksmöten tänkas involvera både professionella hjälpare och personliga sociala kontakter.

### *Vad visar utvärderingen?*

Som förklaringar till det som händer i PO-kontakten refererar klienterna sällan uttryckligen till handlingsplaner man följer. Istället präglas genomförandet av fortlöpande rådslag och avstämningar mellan klient och ombud, där man tar ställning till det som händer och vad som behöver göras härnäst. Ibland inträffar oväntade saker och nya problem uppstår, varför planerade åtgärder måste ändras och prioritet ges åt nya frågor. I linje med vad som framkom under föregående avsnitt tycks handlingsplaner vara svåra att följa, också av det skälet att flera klienter inte orkar se eller tänka så långt fram i tiden. Man har fullt upp med att få ordning på nuet, eller som följande klient uttrycker det: "Vi tar det här först och främst. Vi tar ett steg i taget. Annars blir det för rörigt. För då ska jag tänka på det, och på det. Och då blir det kaos. Så vi arbetar stegvis."

När det gäller kontakter med olika myndigheter för att olika åtgärder ska påskyndas och sättas in, uttrycker klienterna stor uppskattning över ombudens bistånd. Ombudens agerande bakom kulisserna och på scenen har varit av stor betydelse. Vid möten med myndigheter har ombudet ofta intagit en låg profil som tyst vittne eller som språkrör för klienten. Bilden av ett nätverk där det personliga ombudet går in mer aktivt, tar initiativ och sammankallar myndigheter till nätverksmöten som man sedan leder, och där man agerar blåslampa på andra, har inte kunnat bekräftas i utvärderingens material. När det gäller PO:s förhållande till klienters personliga sociala nätverk handlar problemet snarast om en mer eller mindre utebliven kommunikation.

Intrycken från klientmaterialet att ombuden är återhållsamma när det gäller nätverksinitiativ bekräftas av röster från enskilda personliga ombud. Ett ombud kommenterar frågan på följande sätt:

*Jag har under snart två år endast varit på två nätverksmöten, ett som psykiatriska kliniken tog initiativ till, en överläkare, och där ett större antal personer samlades, och dels en vårdplanering som klienten bad mig vara med på.*

Men är inte samverkan och träffar med andra aktörer viktigt i PO-verksamheten?

*Jo, men det är inte jag som ska initiera mötena. Det är inte min uppgift att kalla till möten, det är klientens. Och klienterna tar sällan sådana initiativ. Det är min erfarenhet att de oftast är tveksamma och negativa till nätverksmöten, att vika ut sig inför så många.*

De personliga ombuden uppvisar en betydligt mer tillbakadragen roll än vad skrifterna ger förväntningar om. Ombudets kontakt med klienten kan i stället liknas vid en resa man gör tillsammans med klienten, längs en mer eller mindre krokig väg. Ombudet framträder närmast som en personlig följeslagare till möten med tjänstemän och myndigheter, där ett möte på en myndighet följs av ett nytt möte med en annan myndighet, som i sin tur följs av tredje möte med ännu en ny person etcetera.

#### *Vad behöver uppmärksammas och diskuteras?*

- Om vare sig klienter eller personliga ombud är intresserade av nätverksammandragningar, är det något problem? För vem i så fall?
- Innebär PO:s roll som klientens följeslagare till ett antal möten som följer på varandra att klientens problem individualiseras och att förståelsen av helheter, samsynen och ansvarstagande från de många försvåras?
- Handlar frånvaron av nätverksinitiativ och en mer aktiv mäklar- eller samordnarroll också om osäkerhet hos det personliga ombudet rörande dennes roll, kunskap och förmåga inför nätverksuppgiften?

#### **(6) Utvärdering – för vem?**

##### *Vad säger skrifterna?*

Utvärderingsmomentet ingår i avslutningsfasen av PO:s klientkontakt. Samtidigt som utvärderingens betydelse betonas i ett metodiskt och systematiskt bedrivet PO-arbete, ägnas begränsat utrymme åt formerna för hur utvärderingen ska gå till. CAN- och GAF-modellerna, instrumenten som nämndes under kartläggningsmomentet, rekommenderas även i utvärderingsmomentet. Därtill anläggs ett lärandeperspektiv på utvärderingen. Ombudet och klienten bör fråga sig vad man har lärt sig av de erfarenheter man gjort. Ombudet bör därför tillsammans med klienten följa upp arbetet och fråga sig om uppsatta mål nåtts, vad som hänt i relation till det som planerades, hur man kan förstå avvikelser från det planerade, vilka slutsatser man kan dra av det som hänt, hur man ska agera i liknande situationer framöver, och hur den fortsatta kontakten ska se ut mellan klient och PO å ena sidan och andra aktörer å andra sidan.

##### *Vad framkommer i utvärderingen?*

Klienterna ger inga beskrivningar och bilder av att det förekommer strukturerade mätinstrument av CAN- och GAF-modell, med ett undantag. I ett enskilt fall var klienten och ombudet inte överens i synen på PO-kontaktens avslutning. Klienten hade velat ha fortsatt kontakt medan ombudet var av annan uppfattning om klientens behov. Ombudet hänvisade till resultatet av ett omfattande frågeformulär, förmodligen en variant av CAN-modellen, och lät därefter klientkontakten övergå till att bli vilande.

På sina håll framkommer att PO-enheterna utdelar olika former av enkäter eller frågeformulär till sina klienter i samband med att PO-kontakten avslutas. PO-enheter redovisar varierande svarsfrekvenser och osäkerheter kring



hur materialet ska användas, utöver som redovisning för PO:s ledningsgrupper.

Frånvaron av strukturerade mätinstrument behöver inte utesluta att det förekommer olika former av utvärderande samtal mellan klienter och personliga ombud i kontaktens avslutande fas. Utvärderingen saknar dock underlag för att närmare kunna uttala sig om hur det ser ut.

#### *Vad behöver uppmärksammas och diskuteras?*

- Rekommenderade utvärderingsmodeller (CAN och GAF) har avvisats därför att de av ombuden förknippas med ett kontroll- och myndighetsperspektiv. Frågan blir då hur alternativa former för dokumentation och utvärdering kan utformas i syfte att stödja ett lärande för klienten.

### **(7) Fortsatt kontakt/uppföljning – avslutningen en kritisk punkt**

#### *Vad säger skrifterna?*

Betydelsen av en ”mjuk” och successiv avtrappning av klientkontaktarna betonas, vilket också återspeglas i beteckningen ”vilofas/avslutningsfas”. I skrifterna förutser man att enskilda klienter kan uppleva avslutningen som svår, då man inte vill, eller har svårt att, förlika sig med tanken på ett avslut. I detta moment ingår också tanken att klienten, som en följd av PO-kontakten, har byggt upp fungerande kontakter med andra myndigheter och aktörer som tillgodoser klientens fortsatta behov av hjälp och stöd. På motsvarande sätt betonas klientens personliga sociala nätverk som en resurs. PO-kontakten har också inneburit att kontakter med klientens personliga nätverk stärkts, eftersom detta förväntas ta vid och ge hjälp och stöd när PO-kontakten avvecklas.

#### *Vad visar utvärderingen?*

Utvärderingsstudien bekräftar det skrifterna säger om avslutningen som en kritisk fas. Klienter vill inte tala om något som är ”avslutat”, istället vill man se sin kontakt med PO som vilande, vilket ger en trygghetskänsla, att kontakten inte är helt klippt utan kan återupptas om nya problem skulle uppstå.

Frågan om avslut ser olika ut för enskilda klienter. För flera klienter var avslutningen inte något problem. För klienter som inte kunde se en framtida situation där problemen var lösta upplevdes tanken om avslut som hotfull. Några klienter kunde berätta om avslut som genomförts mot deras vilja, och ett par klienter upplevde att PO-kontakten höll på att rinna ut i sanden, att ombudet inte hann med eller hade tid för klienten. Det sistnämnda hade klienterna svårt att ta upp med sina ombud av rädsla för att försämra relationen till PO. Utvärderingen visar också att PO-verksamhetens koppling till de personliga sociala nätverken är dålig, inte bara av den anledningen att många klienter saknar eller har mycket svaga sociala nätverk.

I linje med vad som framhålls i skrifterna visar utvärderingen på vikten av att avslutningen ägnas särskild omsorg, för att man så långt som möjligt ska nå goda avslut utan besvikelser och missförstånd.

### *Vad behöver uppmärksammas och diskuteras?*

- Klienters olika reaktioner på avslutningsfrågan visar att det skapas beroendeförhållanden i relationen klient–personligt ombud. På vilket sätt kan PO motverka negativa beroenden och därmed förebygga svårigheter i avslutningsmomentet?
- Enskilda klienters upplevelser av ofrivilliga och icke-kontrollerbara avslut är allvarliga. I vilken omfattning är dessa situationer resultatet av att ombudet har svårt i kommunikationen med klienten? I vilken omfattning uppfattar ombudet att han eller hon tagit på sig för många klientkontakter och därför inte hinner vårda avslutningsprocesserna?
- Om kommunikationen mellan PO och klienters personliga sociala nätverk inte fungerar under PO-kontaktens gång, hur ska den då fungera i en avslutande fas? Då är det tänkt att PO och klienten utvärderar arbetet ”och ser hur klienten ska kunna gå vidare med stöd av andra nätverk, inte minst de personliga sociala nätverken” (Socialstyrelsen 2003 s. 12).

### **På klientens uppdrag – vad innebär det?**

Den följande diskussionen är föranledd av ett antal kommentarer och frågor som tidigare väckts i utvärderingsrapporten, bland annat:

- Den skriftliga dokumentationen i PO-verksamheten är mycket begränsad. Papper och dokumentation förknippas med myndighetsverksamhet.
- Rekommenderade modeller för kartläggning av klientens problem och behov tillämpas ej. Hur eventuella alternativa former ser ut är oklart.
- Gemensamt nedtecknade mål och individuella handlingsplaner förekommer inte i någon märkbar omfattning.
- Syftet med och former för utvärdering av klientarbetet framstår också som oklart.

De personliga ombuden möter människor i komplexa livssituationer. Att komma till klarhet kring problemen, hur de ser ut och ska hanteras måste betraktas som ett centralt inslag i PO-verksamheten. PO möter klienter som många gånger inte vet vad som är ”problemet”. Inte heller de personliga ombuden kan förväntas veta eller känna till vilka förändringar som är önskvärda och möjliga. För PO-verksamheten finns en allmän riktlinje att PO ska arbeta på klientens uppdrag. Vad innebär det?

### **En bokstavlig tolkning**

På frågan om man använder sig av individuella planer i PO-verksamheten svarar ett personligt ombud på följande sätt.

*Nej, jag har ingen sådan plan. Jag skriver ner i blocket till exempel 'Ring tandläkaren'. Och så gör jag det. Och så ringer någon och ber mig följa med till kronofogdemyndigheten. Och en annan 'Hjälp mig*

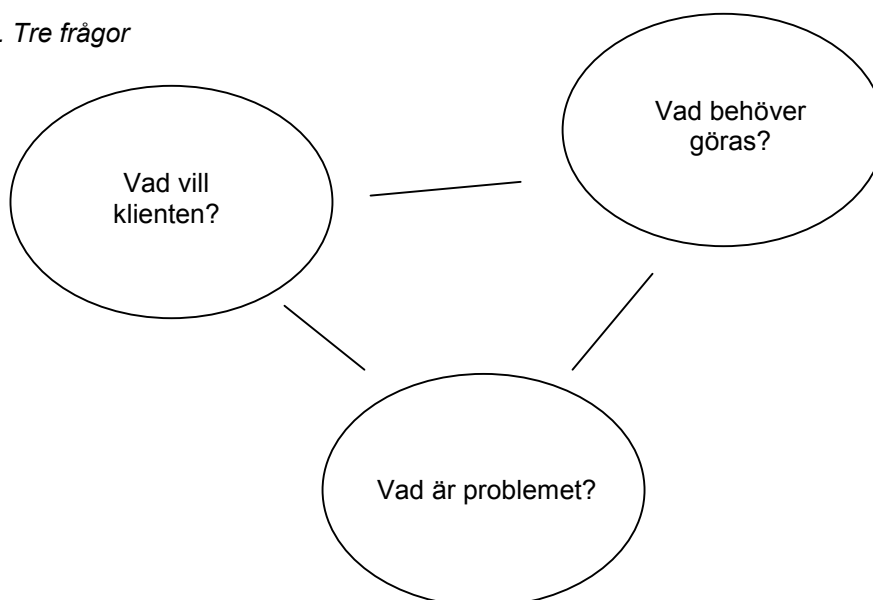
*med fastighetsvärden' eller 'Kan du följa med mig till den eller den?'.  
Och då gör jag det. Nej, individuell plan, det finns inte på det sättet.  
Inga klienter har efterfrågat det heller.*

Oavsett hur vanligt förekommande denna inställning är bland de personliga ombuden visar ombudets hållning på en närmast bokstavlig tolkning av ”på klientens uppdrag”. Ombudet begränsar sitt görande till det som klienten begär och uttryckligen efterfrågar, varken mer eller mindre. Det som inte uttrycks som ett problem görs inte heller till något problem. Det som klienten inte frågar efter lämnas utan kommentarer eller åtgärder. Ett uppdrag som inte kan formuleras blir inget uppdrag.

### **Ett alternativt synsätt**

Med hjälp av en figur och tre frågor kan den bokstavliga tolkningen problematiseras.

*Figur 5. Tre frågor*



Enligt figur 5 kan tre frågor ställas i mötet mellan det personliga ombudet och klienten. När det gäller frågan ”Vad är problemet?” visar utvärderingsmaterialiet att klienterna många gånger har svårt att svara på denna fråga. ”Det är så infekterat runt mitt liv nu, så jag vet inte vad som är den röda tråden riktigt” säger en, och en annan: ”Vad är problemet? Det är ju nästan allting, att leva överhuvudtaget är jobbigt.” Klienterna har med andra ord svårt att sätta ord på sina problem. Det egentliga problemet tycks många gånger vara att benämna själva problemet.

Detsamma gäller för frågan ”Vad vill du?”. Det verkar uppenbart, vilket bland annat framhölls i fokusgrupperna, att ombuden inte alltid kan begära svar från klienten på denna fråga. Ett uteblivet svar betyder inte att klienten inte vill någonting. Och den som förmår svara på frågan kan, som tidigare redovisats, tänkas svara på följande vis enligt fokusgrupperna: ”Jag vet inte, men hjälp mig!”

Genom den tredje frågan ”Vad behöver göras?”, aktualiseras genom figur 5 att det också finns en problematik i relationen vill–behöver. Vad en person vill kan kollidera med olika uppfattningar om vad som behöver göras. Nästa fråga infinner sig då omedelbart: Vem ska säga vad som behöver göras?

Poängen med de tre frågorna är att relationen mellan det personliga ombudet och klienten måste inriktas på ett reflekterande samtal kring problemet och vad klienten vill och behöver, vad som gagnar klienten på kort och på lång sikt. För detta krävs en relation präglad av förtroende och tillit och en tro på att en förbättrad livssituation för klienten är möjlig. I samtalet mellan klienten och ombudet kan ”problemet” presenteras, vinklas och beskrivas på olika sätt. Hur problemet förstås innehåller också nycklar till ”lösningen”. Det innebär i sin tur att med nya förståelser följer nya tolknings- och handlingsmöjligheter. Det personliga ombudet har enligt detta sätt att se och tänka en viktig uppgift i att utgöra samtalspart till klienten. Målet måste vara att klienten ska komma fram till en genomtänkt syn på handlingar och strategier som hjälper honom att hantera problemet på ett för klienten framgångsrikt sätt. I relationen till klienten måste ombudet vara uthållig och hängiven när det gäller erbjudande om samtal, hjälp och stöd, och samtidigt respektfull när det gäller klientens val av mål och handling.

PO-verksamheten kan inte betraktas som en enkel problemlösningssamhet. ”På klientens uppdrag” måste sträcka sig längre än att PO tillgodoser klientens direkt uttryckta önskemål. PO står inför uppgiften att hjälpa klienten att komma fram till en ökad medvetenhet kring problemet och vad klienten vill och behöver samt att stödja klienten att uppnå de av honom eller henne uppsatta målen.

### **Dokumentation för lärande**

Vad innebär frånvaron av mål och handlingsplaner i sammanhanget? Klienterna tycks i stor utsträckning vara nöjda med PO-verksamheten oavsett förekomsten av nedskrivna mål och handlingsplaner. En klient som tidigare citerats säger beträffande sin nyligen avslutade PO-kontakt att ombudet hjälpt klienten på fötter.

Ombudet fick dig på fötter sa du. Hur gick det till? Hade ni någon plan?  
*Det var ingen plan från min sida, men kanske ombudet hade det i bakhuvudet.*

En poäng med att upprätthålla en dokumentation som är gemensam för klienten och det personliga ombudet är att det ger anledning till samtal kring det man gör och det som händer. Gör man andra saker än det som står i mål och handlingsplaner ger det också anledning till samtal om hur dessa avvikelser kan förstås.

Ett ombud som är mycket sparsam med dokumentation säger att hon inte för några anteckningar. Det klienten och ombudet pratar om kommer hon ihåg och har i bakhuvudet nästa gång ombudet träffar klienten. Undantagsvis har dock ombudet provat att lite mer systematiskt föra anteckningar.

*Vitsen är väl att veta vad man håller på med. I något fall har jag prövat att skriva dagbok, så man kan följa vad som hänt. Det har varit bra när man vill se efter om man kommer nån vart.*

Poängen med dagboken är att ombudets möjligheter till lärande i PO-verksamheten ökar. Utmaningen för PO-verksamheten ligger i att utveckla former för dokumentation där även klienter görs delaktiga, också i lärandet. En sådan form för dokumentation innebär att båda parter, både klienten och det personliga ombudet får ökade möjligheter att lära sig något nytt – om sig själva, om klientens livssituation, om hur PO-verksamheten fungerar och om hur samhällets vård- och myndighetsapparat fungerar. Det personliga ombudet i det ovanstående fallet skulle då kunna säga: ”Vi, klienten och jag, har prövat att skriva dagbok, så att vi har kunnat följa vad som händer. Det har varit bra när vi har velat se om vi kommer nån vart”.

## Utvärderingen sammanfattad i fem punkter

Vad kan man då lite mer övergripande säga om utvärderingens resultat? Här följer fem olika punkter som sammanfattar några huvudintryck.

### **(1) Utvärderingen visar att PO-reformens målgrupp, människor med psykiska problem, utgör en utsatt grupp i samhället.**

Detta är inte någon ny kunskap utan den finns belagd i ett flertal tidigare studier. Inte desto mindre formar redovisningarna av klientintervjuerna, de deltagande observationerna och närståendeintervjuerna sammantaget en berättelse om att psykiska problem för många människor är förbundet med ekonomisk och social fattigdom, brist på inflytande och avsaknad av en grundläggande trygghet. I ljuset av detta framträder PO som en ytterst väl-motiverad reform.

### **(2) Utvärderingen visar att klienters kontakter med PO har inneburit ett värdefullt stöd.**

Människor har genom PO fått någon att vända sig till för råd, hjälp och stöd. De personliga ombuden har förmått etablera goda relationer till sina klienter präglade av förtroende och tillit. De personliga ombudens mänskliga bemötande och att PO haft en fristående ställning som icke-myndighet har bidragit till detta. Det sistnämnda har varit viktigt för PO:s trovärdighet, för att många människor ska kunna tänka sig att kontakta PO överhuvudtaget. Många klienter har svaga sociala nätverk, och har därför upplevt relationen till PO som värdefull. De personliga ombuden har på ett positivt sätt avvikit från myndigheter inom vård- och hjälpapparaten genom sin speciella funktion och sitt sätt att bemöta klienterna

### **(3) Utvärderingen visar att PO:s bistånd i myndighetskontakter utgör ett särskilt betydelsefullt inslag i verksamheten.**

En fungerande samhällelig vård- och hjälpapparat utgör lösningen på många av de problem som klienterna har. Men för PO:s klienter utgör myndigheterna ofta själva problemet och är förenade med starka upplevelser av underläge och tillkortakommanden. PO utgör i sammanhanget en instans till vilken människor med psykiska problem kan vända sig för att få hjälp i myndighetskontakter. PO:s bistånd till klienter, genom att just vara ombud och genom att följa med klienter till möten som vittne och språkrör, har bidragit till att klienter känt sig mindre utlämnade, att man fått ett bättre bemötande och att hjälp och stödinsatser påskyndats. I ljuset av klienters myndighetsproblem tycks PO fylla ett vakuum i samhällssystemet i form av ett fristående erbjudande om hjälp och stöd att komma till rätta med icke fungerande myndighetskontakter.

### **(4) Utvärderingen visar att PO behöver bli tydligare i sin roll.**

Kritik som klienter riktar mot PO handlar om en osäkerhet rörande PO:s roll och funktion. På vems sida står PO? Kritiken aktualiseras i olika situationer där klienterna upplever att ombuden inte har stått på klientens sida fullt ut, att man varit undfallande gentemot myndigheter, att man inte hävdat klientens intressen och lagliga rättigheter, att man i olika situationer saknat kunskaper och kompetenser för att göra det, att man varit konflikträdd och inte velat ta strid med tidigare yrkeskollegor. De personliga ombudens dubbla roll som mäklare och som advokat för klienten tycks svår att uppfylla. I den bästa av världar sammanverkar dessa till en fungerande helhet, men klienternas verklighet visar att så inte alltid är fallet. En klient ställer en fråga som är giltig i sammanhanget, och kommer med ett råd till de personliga ombuden.

*Får ombud vara som en advokat och hålla på mig, om man nu kallar mig för patienten. Eller ska dom hela tiden tänka på vad myndigheterna säger? Jag menar, det är väldigt viktigt att vi känner att dom håller på oss, att dom hjälper oss vad som än händer. Jag menar, en advokat, han kan ju gå så långt så han försvarar en mördare. Och jag menar, jag är ju ingen mördare, men jag är ju sån att jag vill överleva i alla fall.*

*Det är frågan: Hur långt ska man gå? Jag tror ni skulle ha nån slags rollspel där man får pröva på det här.*

### **(5) Utvärderingen visar att PO, trots talet om nätverkens betydelse, i första hand framstår som en individualiserad verksamhet.**

Psykiska problem handlar i hög grad om omgivningens attityder och bemötande, och om människors tillgång till stöd genom olika nätverk. Med nätverk avses både professionella ”hjälpare” som tjänstemän, personal och stöd- och kontaktpersoner, och personliga sociala nätverk i form av anhöriga och vänner. För PO-reformens målgrupp gäller i hög grad att nätverken är

dåligt utvecklade. Därför framhålls i PO:s texter betydelsen av ett aktivt nätverksarbete. PO framstår dock inte i utvärderingen som någon drivkraft i nätverksarbete. I myndighetskontakterna utgör PO i första hand en personlig följeslagare och ett stöd till klienterna. I förhållande till klienters personliga sociala nätverk förhåller sig PO mycket avvaktande. Trots talet om nätverkens betydelse framstår PO i första hand som en individualiserad verksamhet.

## PO – ett stöd till ökad egenkontroll?

I linje med PO-verksamhetens långsiktiga mål, att PO ska stödja människor att erövra ökad kontroll över sin vardag och livssituation, infinner sig några övergripande frågeställningar: Bidrar PO-verksamheten till att människor ”bemyndigas”, det vill säga att man erövrar inflytande, makt och kontroll över sitt liv och får möjligheter att påverka och kunna förbättra sin situation? Vilka slutsatser kan dras av utvärderingen? Vilka inslag i PO-verksamheten framträder som centrala i det som skulle kunna kallas en ”bemyndigandets praktik”? Tre förhållanden framstår som viktiga.

- Pengar och bemyndigande
- Socialt stöd och bemyndigande
- Myndighetskontakter och bemyndigande

### Pengar och bemyndigande

Människors berättelser visar att det finns ett samband mellan psykiska problem och ekonomiska problem. Frågan om vad som kommer först, psykiska eller ekonomiska, är måhända en diskussion om hönan och ägget. Helt klart är dock att de två problemen ömsesidigt förstärker varandra i nedåtgående spiraler.

*Det är som om man hamnat på toppen av en rutschkana, och så åker man bara snabbare och snabbare neråt mot helsicke va! Och då mår man bara sämre och sämre själv. Man vet inte hur man ska reda ut det själv, vad man ska göra.*

Genom att bryta dödlägen och handlingsförlamning, genom att börja nysta i trassliga situationer, ansöka om ekonomiskt bistånd, inleda planering för en skuldsanering, väcks hopp om att förändring är möjlig. Efter ett drygt års PO-kontakt säger en klient: ”Ja, vi har ju tagit tag i allting nu, tagit itu och börjat med det, det man har skjutit på i så många år.”

För många av PO:s klienter utgör helt enkelt fattigdom ett huvudproblem, och det behöver inte alltid ha gått så långt att människor har hamnat hos inkassoföretag och kronofogden. Har man aldrig fått fotfäste på arbetsmarknaden har man inte kunnat bygga upp någon egen ekonomi. Sjukpenning och pensionsbelopp ligger på så låga nivåer att ekonomin är sårbar och marginaler saknas. Dålig ekonomi utgör för många en huvudsaklig källa till påfrestningar och upplevelser av att vara bunden och begränsad. ”När en

människa har sjukpeng, då har man inga resurser till inflytande, då händer ingenting” säger en klient. Utan pengar har man inte råd att göra något.

Med pengar följer så mycket: ökad autonomi och ökade valmöjligheter, och därmed större kontroll över sin situation. Små saker har stor betydelse: att kunna hälsa på en bekant på annan ort, att kunna unna sig det där lilla extra någon gång, att kunna gå på bio, att gå och bowla, att delta i sociala aktiviteter, att helt enkelt kunna göra något annat och röra sig på nya arenor. Att ha pengar ger möjligheter till egna val och upplevelser av att kunna påverka, att inte ständigt vara bunden till det som är givet.

PO:s stöd till klienter att erövra en förbättrad ekonomi framstår som en hörnsten i en bemyndigande praktik.

### **Socialt stöd och bemyndigande**

Psykiska problem handlar till stor del om omgivningens bemötande och attityder. Människor berättar hur tidigare vänner och bekanta har dragit sig tillbaka, om svårigheter i sociala kontakter och att inte bli accepterad som man är. Omgivningens bemötande har bidragit till ensamhet och negativa spiraler av ökade påfrestningar, nedvärdering av det egna jaget och en försämrad självkänsla. För att undvika ytterligare påfrestningar orsakade av omgivningen har man dragit sig tillbaka ännu mer i ett socialt utanförskap.

Utvärderingen visar att människor med psykiska problem har svaga sociala nätverk. Många saknar helt enkelt personer runtomkring sig. PO har kommit in och fyllt luckor som klienters utglesade sociala nätverk lämnat efter sig. Genom kontakten med PO har människor fått ett personligt bemötande och någon att prata med, en social kontakt där man blivit sedd och accepterad. ”Det är en liten kick att få träffa en frisk person, känna att man får den biten. Och då är ju PO väldigt bra, rent mänskligt får man ett litet lyft” säger en klient.

Sociala kontakter innebär många gånger små saker av stor betydelse: att inte alltid behöva äta ensam, att ha någon att titta på TV tillsammans med, att ha någon att prata med och att själv bli tilltalad och därmed få något annat att tänka på, att någon finns till hands för såväl praktisk hjälp som råd och stöd. Bara vissheten om att det finns människor i ens närhet skapar en trygghet och ger möjlighet till vila, och därmed energi över till annat.

*Min ambition är att komma tillbaka till någon sysselsättning, arbete eller studier. (...) Men jag känner att jag behöver ett hem att komma till. Och det är just kvällar och helger som det inte fungerar, det här stödet. (...) Och ska jag studera och arbeta, då måste jag kunna komma hem och känna en trygghet, lugn och ro och så här.*

Ett mänskligt bemötande från PO:s sida och uppbyggnad av sociala stödstrukturer runt den enskilde skapar förutsättningar för att vända på sociala marginaliseringsprocesser och att återerövra kontroll över vardagslivet. Genom kontaktpersoner, boendestöd, hemtjänst och andra stödformer kan, via det professionella nätverket, en social trygghet skapas för klienten. Utifrån denna plattform kan nya mål och ambitioner formuleras, som från fall till



fall kan innebära olika former av arbete, studier, sysselsättning eller deltagande i verksamheter, och därmed möjligheter till nya sociala kontakter.

PO:s stöd i form av uppbyggnad av sociala stödstrukturer framstår som en hörnsten i en bemyndigande praktik.

### **Myndighetskontakter och bemyndigande**

Utvärderingen visar att många människor med psykiska problem har stora svårigheter i kontakter med myndigheter. Man befinner sig i underläge och upplever tillkortakommanden när det gäller att föra sin egen talan. Man vet inte vart man ska vända sig, och man saknar förmåga att bryta dödlägen. Handläggnings- och väntetider upplevs ofta långa och något man har svårt att påverka. Många ger uttryck för en maktlöshet och avsaknad av inflytande och kontroll, ofta genom bilder av att befinna sig i situationer av väntan, utan att veta vad man väntar på.

*Allting känns oklart. Det känns som om jag bara flyter omkring och inte vet något. Det är dom som vet och sitter inne med information och vad som ska ske.*

Att ha dåliga relationer till myndigheter är särskilt allvarligt för människor med psykiska problem, som är beroende av fungerande kontakter för att få sina behov av vård, hjälp och stöd tillgodosedda. Istället för att vara en lösning på människors problem har myndigheter kommit att utgöra själva problemet.

Utvärderingens resultat visar att många människor med psykiska problem befinner sig i ett slags ”tystnadens kultur”. Man har inte förmått göra sig synliga och hörda. I ljuset av detta har PO:s bistånd till människor i kontakter med den samhälleliga vård- och hjälpapparaten resulterat i motsatta upplevelser. Genom ombudets närvaro har klienter känt sig trygga och fått mod att själva beskriva och ge ord åt sina behov och intressen. När ombudet varit med har klienterna bemötts på ett respektfullt sätt och blivit tagna på allvar, och olika hjälp- och stödinsatser har kommit till stånd och påskynats.

PO:s stöd till människor att föra sin talan i myndighetskontakter utgör ett centralt inslag i en bemyndigande praktik.

### **PO:s dilemma – och nödvändigheten av ett stärkt klientperspektiv**

De personliga ombuden har en svår roll att hantera, och en diskussion behöver föras kring vad som är rimliga förväntningar, och vilka organisatoriska och personalmässiga förutsättningar PO har för att kunna leva upp till dessa. I linje med case management-tanken ska det personliga ombudet vara mäk-lare och aktivt agera så att myndigheter och aktörer inom vård- och hjälpapparaten tar sitt ansvar, och att de många aktörernas insatser koordineras och individanpassas till en fungerande helhet för klienterna. Det personliga ombudet ska också, vilket ligger i själva beteckningen, vara klientens ombud

och advokat, och bevaka och driva klientens intressen så att dennes behov och lagliga rättigheter till vård och stöd tillgodoses. Att de personliga ombuden hamnar i situationer där de olika rollerna i praktiken kolliderar är inte svårt att föreställa sig. En grundläggande fråga är om denna dubbla roll är möjlig att upprätthålla? I teorin kanske, men hur är det i praktiken?

Efter denna utvärdering finns det anledning att väcka frågan. En tendens är att såväl den aktiva mäklar- eller samordnarrollen som den tydliga advokatrollen suddas ut i sina konturer, med följden att PO utformar en roll någonstans mittemellan och söker vara alla till lags. Den kritik som återfinns i denna utvärdering visar att klienterna är förlorare i en sådan utveckling, eftersom det leder till att klienter i olika situationer inte får nödvändigt stöd från PO i ombudets advokatroll. Eftersom klientkritiken mot de personliga ombuden är så känslig att klienterna själva har svårt att uttrycka den av rädsla för att försämra sin PO-relation, finns inte några inbyggda signaler i PO-verksamheten som gör ombuden uppmärksamma på denna utveckling.

Ett slutord från denna utvärdering är således att PO står inför ett vägval där klientperspektivet måste stärkas och upprätthållas.

Denna utvärderingsrapport visar genom de många klienternas och närståendes berättelser på en allvarlig kritik som kan riktas mot den samhälleliga hjälpapparatens tillkortakommanden när det gäller vård, hjälp och stöd till människor med psykiska problem. De personliga ombuden får genom sin funktion och dagliga kontakt med människor omfattande kunskaper om dessa brister, liksom om fördomar och oförstående attityder hos allmänheten, om okunskaper och dåligt bemötande hos privata och offentliga servicegivare, om ett tyst accepterande av ovärdiga levnadsförhållanden, om utdragna handläggningstider och brist på samverkan mellan olika vårdgivare och sociala stödfunktioner med mera. PO befinner sig därmed i en unik position. Vad gör PO av sina samlade kunskaper och erfarenheter? Ett förstärkt klientperspektiv innebär att de personliga ombuden också borde höras i den socialpolitiska debatten. ”På klientens uppdrag” innebär att PO-verksamheten även har en viktig uppgift att företräda och driva en förfördelad grups intressen på den strukturella nivån.

# Referenser

---

- Björkman T, "Case Management" i Brunt D & Hansson L, red, 2005, *Att leva med psykiska funktionshinder*. Lund; Studentlitteratur.
- Kalleberg R, "Konstruktiv samhällsvetenskap". I Holmer J & Starrin B, red, 1993, *Deltagarorienterad forskning*. Lund; Studentlitteratur.
- Socialstyrelsen 1999a, *Personligt ombud för psykiskt funktionshindrade personer*. Psykiatriuppföljningen 1999:3. Stockholm.
- Socialstyrelsen 1999b, *Välfärd och valfrihet? Slutrapport från utvärderingen av 1995 års psykiatrireform*. Stockholm.
- Socialstyrelsen 2000, *Socialstyrelsens meddelandeblad nr 14/2000*.
- Socialstyrelsen, 2002a, *Personligt ombud. Teser och tips*. Stockholm.
- Socialstyrelsen 2002b, *Christian och Helge. Bilder från arbetet som personligt ombud i Kristianstad*. Stockholm.
- Socialstyrelsen, 2003a, *Mål och metoder. Att arbeta som personligt ombud*. Stockholm.
- Socialstyrelsen 2003b, *Uppdrag att implementera, utveckla och utvärdera verksamheter med personligt ombud till personer med psykiska funktionshinder*. Lägesrapport 1 december 2003.
- SOU 1992:73, *Välfärd och valfrihet – service stöd och vård för psykiskt störda. Slutbetänkande av Psykiatriutredningen*. Stockholm; Allmänna förlaget.
- SOU 2001:56, *Funktionshinder och välfärd*. Betänkande av Kommittén Välfärdsbokslut. Stockholm; Fritzes.



# Bilagor

---

## Metod och tillvägagångssätt i utvärderingen.

### Klientperspektivet

Utvärderingen har ett klientperspektiv. Det innebär att utvärderingen tar fasta på det som människor sagt och givit uttryck för. Det är klienternas sanning, deras uppfattningar och tolkningar, som är det betydelsefulla. Det har således inte funnits någon ambition från utvärderarens sida att kontrollera klienters beskrivningar mot andra uppgifter, exempelvis genom att ta del av myndigheters journaler eller att intervjua personliga ombud om deras uppfattningar.

I stället för diagnoser och medicinska beteckningar på människors problem riktar utvärderingen uppmärksamheten mot det levda livet, på de psykiska problemens uttryck och konsekvenser i vardagslivet. I samband med sjukdom och kriser har nya verkligheter inträtt som människor har måst hantera. Man kan se det som en kamp där människor med olika förutsättningar och tillgång till socialt stöd och resurser sökt ordna sina liv, återerövra kontroll över en vardag som i många stycken slagits sönder.

PO-reformens målgrupp har beskrivits i termer av människor vars livssituation i hög grad präglas av marginalisering och utanförskap, som inte är delaktiga i samhällslivet, och som saknar inflytande över vårdens och samhällsstödets utformning. Makt, inflytande och kontroll utgör således centrala begrepp med vars hjälp klienters livssituation kan förstås, begrepp som också är intressanta i en diskussion om PO-verksamhetens betydelse. Bidrar klienters PO-kontakt till ökad makt, inflytande och kontroll för klienterna?

### Urval och genomförande

#### (1) Enkätstudien

Våren 2004 fick samtliga personliga ombud en enkät (bilaga 2). Syftet med denna enkät var att skapa en bild av klienterna i PO-verksamheten, hur det såg ut avseende aktuella, påbörjade och avslutade klientkontakter under den tidsperiod då utvärderingens empiriska material insamlades. Enkäten avviker således från klientperspektivet i utvärderingen genom att det är de personliga ombuden som lämnar uppgifterna.

#### (2) Klientintervjuer

Utvärderingens planeringsfas inleddes med ett antal kontakter och besök vid samtliga PO-verksamheter. Utvärderaren träffade de personliga ombuden och fick information om respektive PO-verksamhet, hur verksamheten organiserades och hur man arbetade. Ett annat syfte var att vinna ombudens förtroende för utvärderaren. De personliga ombuden ombads därefter tillfrå-

ga sina klienter om de kunde tänka sig ställa upp på en intervju. På motsvarande sätt kontaktade utvärderaren klientorganisationer, föreningsverksamheter, aktivitetshus och sociala träffpunkter för att sprida information om utvärderarens intresse att komma i kontakt med klienter (bilaga 3). Detta resulterade i att ett antal personer ställde sig positiva till intervjuer. Ett urval gjordes därefter bland dem som anmält intresse. På så vis har ombuden inte haft någon insyn i det slutliga urvalet. Urvalet vägledades av en strävan efter spridning avseende kön, ålder, problembild, PO-kontaktens längd och huruvida PO-kontakten var avslutad eller pågående. Därtill togs hänsyn till utvärderarens kontaktväg till klienterna, huruvida kontakten uppstått med hjälp av de personliga ombudens förmedling eller via utvärderarens eget uppsökande arbete. Urvalet gjordes successivt och kompletterades efterhand med underförsörjda grupper.

I urvalet kom efterhand att ingå klienter från samtliga tolv PO-enheter i de fyra länen. Med något undantag har alla personliga ombud kommit att bli indirekt representerade. I ett par tabeller nedan presenteras det slutliga urvalet. Urvalet är litet och begränsat till 12 PO-verksamheter och därför redovisas av konfidentialitetsskäl inte urvalets fördelning på vare sig enskilda PO-enheter eller personliga ombud.

*Tabell 5. Antal klienter som kunde tänka sig ställa upp för en intervju respektive har intervjuats.*

Förfrågan genom	Kan ställa upp	Urval/har intervjuats
Personliga ombud	93	20
Utvärderarens uppsökande arbete	21	16
Summa	114	36

Tabell 5 visar att det råder en viss övervikt av intervjupersoner som rekryterats via de personliga ombuden. Att nå klienter via föreningar och olika öppna verksamheter har varit ett både osäkert och arbetskrävande tillvägagångssätt. Det beror på flera saker. Det finns inte så många människor med erfarenhet av PO-kontakt, och därtill kan endast en mindre andel av dem nå genom föreningar och öppna verksamheter. Därför har det varit svårt för utvärderaren att nå klienter med information. Dessutom har klienterna ofta intagit en mycket avvaktande hållning gentemot utvärderaren och denne har varit tvungen att vinna deras förtroende innan de ställt upp på en intervju.

Tabell 6. Intervjuade klienter avseende ålder och kön.

Ålder	Man	Kvinna	Summa
18–25	2	1	3
26–35	1	4	5
36–35	5	5	10
46–55	6	9	15
56–65	2	0	2
66–	0	1	1
Summa	16	20	36

Utvärderingens urval i tabell 6 återspeglar i stort de nationella förhållandena avseende PO-verksamhetens klienter enligt Socialstyrelsens lägesrapport (Socialstyrelsen 2003b). Avvikelserna i urvalet handlar om att andelen klienter i åldersgruppen 46–55 år är något större, och åldersgruppen 56–65 år något lägre i utvärderingsstudien. När det gäller könsfördelningen utgör kvinnor en något större andel i utvärderingens urval, vilket också är fallet i de nationella siffrorna. Det finns en viss obalans i enskilda ålderskategorier jämfört med de nationella siffrorna, eftersom utvärderingens urval är relativt litet.

Tabell 7. Intervjuade klienter fördelade på PO-kontaktens längd respektive pågående/avslutad kontakt.

Antal månader	Pågående PO-kontakt	Avslutad PO-kontakt	Summa
0–4	5	1	6
5–8	4	3	7
9–15	9	3	12
16–23	5	0	5
24–	3	3	6
Summa	26	10	36

Tabell 7 visar att det råder en övervikt av klienter med pågående PO-kontakter i utvärderingens urval. Detta kan förklaras av att de flesta PO-enheterna var relativt nystartade med en verksamhetsperiod som ännu inte nått två år vid tidpunkten för utvärderingens genomförande. Såväl de pågående som de avslutade PO-kontakterna motsvaras därför också av relativt korta tidsperioder. Två av PO-enheterna i urvalet ingick i försöksverksamheten som inleddes 1995 varför enskilda klienter med längre PO-kontakter också kommit med i urvalet.

När det gäller boende-, försörjnings- och familjeförhållanden svarar urvalet också i stort sett mot totalbilden av klienter i landets PO-verksamheter. Det innebär att den övervägande andelen klienter har eget boende, om än inte alltid som innehavare av ett eget förstahandskontrakt, varav cirka en

tredjedel med olika former av boendestöd. Tre klienter har någon form av gruppboende eller skyddat boende och två är bostadslösa. Majoriteten av de intervjuade är sjukskrivna eller förtidspensionerade och de flesta är ensamstående. Tre personer är sambo eller gifta och tre personer har hemmavarande barn.

Intervjuerna har till stor del genomförts i människors hem, men även i offentliga lokaler, aktivitetshus, föreningslokaler och i enskilda fall även i PO:s lokaler. Intervjuerna har varit halvstrukturerade och väglett av ett antal teman med en öppenhet för olika vändningar i samtalet (bilaga 4). Syftet med samtalsintervjun är att den enskilde individen med egna ord ska få uttrycka sig och ge sina bilder och beskrivningar av PO-verksamheten. Intervjuerna har tagits upp på band och har därefter skrivits ut, med undantag av fem personer som sa nej till bandupptagning.

### *(3) Mötesobservationer*

Vid tiden för utvärderarens besök vid PO-enheterna tillfrågades de personliga ombuden om de hade några inplanerade möten där ombud och klient skulle träffa någon tredje person eller annan myndighet. Om så var fallet ombads det personliga ombudet att fråga klienten om utvärderaren kunde få närvara som observatör. Vid ja från klientens sida tog utvärderaren därefter personlig kontakt med klienten för att närmare förklara syftet med observationen och hur den skulle gå till (bilaga 5). Därefter kontaktade utvärderaren övriga mötesdeltagare med syfte att utverka informerat samtycke.

Tio mötesobservationer har genomförts. Ett möte kom att inställas i sista stund då klienten mådde dåligt. En spridning av olika mötestyper har eftersträvat, vilket inneburit att urvalet skett stegvis i samråd med ombuden. Urvalet har således inte skett utifrån några statistiska principer. Urvalet ska betraktas som tio olika fall som representerar vanligt förekommande mötesituationer i PO-verksamheterna, där ombud och klienter träffar andra myndigheter och tjänstemän i för klienten viktiga frågor.

Den deltagande observationen har varit öppen och passiv, utvärderaren har suttit med vid möten, tyst och observerande. Samtliga möten har tagits upp på band efter att klienten och övriga mötesdeltagare givit sitt samtycke. Utvärderingsfrågor som fokuserats vid mötena har varit: Hur framstår klientens situation? Vad händer under mötet, hur ser interaktionen ut? Hur agerar det personliga ombudet? Efter observationerna, samma dag eller dagen därpå, gjordes en uppföljande telefonintervju med klienten om dennes synpunkter på mötet (bilaga 6).

Poängen med deltagande observation är att utvärderaren får egna inblickar i PO-verksamheten. På så vis är utvärderaren inte enbart begränsad till andras information om PO-verksamheten, utan utvärderaren har också egna bilder av vad som sker.

### *(4) Närståendeintervjuer*

I klientintervjuerna ställdes en fråga om huruvida den intervjuade hade någon person i sin omgivning som varit eller är betydelsefull för klienten, någon som ställt upp, funnits till hands och givit hjälp och stöd i olika sam-



manhang. Med andra ord efterfrågades personer i klienternas sociala nätverk.

Några klienter sade sig vara helt ensamma och kunde överhuvudtaget inte namnge någon person. Andra svarade att det fanns sådana personer, men att man ville lämna familj och privatliv utanför intervjun. Övriga klienter fick ta ställning till om utvärderaren fick intervjua dessa. I de fall där klienten samtyckte fick han eller hon vidareförmedla förfrågan och därefter rapportera den tillfrågades inställning. Totalt 15 närstående personer kom därefter att intervjuas via telefon.

*Tabell 8. Närståendes relation till klienten.*

Närstående	Antal
Förälder	7
Syskon	3
Make/maka	1
Barn	1
Annan släkting	1
Personlig vän	2
Summa	15

Tabell 8 visar att de intervjuade personerna till stor del motsvaras av familjemedlemmar. Därför används också begreppet anhörig i rapporten. Av de intervjuade är de flesta kvinnor, exempelvis sex av sju föräldrar, vilket säger något om vem som bär ansvaret för omsorgsrelationer.

I utvärderingsstudien betraktas de anhöriga som intressenter i PO-verksamheten. De står klienten nära, känner denne väl och har på olika sätt aktivt stöttat sin son, dotter, make, bror, syster eller vän. Som anhörig har man intresse i att klienten får fungerande vård, hjälp och stöd från samhällets sida, både för klientens skull och för sin egen avlastning. På så sätt är man intressent i klientens livssituation, i dennes strävan och kamp för ett bättre liv. Därför är närstående intressanta att höra i utvärderingen. Men med tanke på utvärderingens klientfokus är det samtidigt viktigt att i analysen göra åtskillnad mellan vad klienter säger och vad närstående säger.

Närståendeintervjuerna genomfördes som öppna samtalsintervjuer via telefon och kretsade kring den närståendes uppfattning om klientens livssituation, och kring den närståendes erfarenheter av samhällets vård och stödstödsystem i allmänhet och det personliga ombudets i synnerhet (bilaga 7).

### *(5) Fokusgrupper*

Fokusgruppen är en form av gruppintervju som kan vara lämplig i olika faser av en forskningsprocess. I utvärderingsstudien har fyra fokusgrupper, en i varje län, hållits i en senare del av utvärderingsarbetet, i en bearbetnings- och analysfas. Fokusgrupperna genomfördes i samarbete med olika intresseorganisationer och lokala aktivitetshus, fyra grupper med fem till åtta deltagare i varje (bilaga 8). Fokusgruppdeltagarna var människor med

psykiska problem varav flera, dock inte alla, hade egen erfarenhet av personligt ombud. Några av fokusgruppdeltagarna hade dessutom tidigare intervjuats i klientintervjustudien. I fokusgrupperna presenterades resultat från utvärderingens olika delstudier varpå en diskussion följde hur dessa kunde tolkas. Fokusgrupperna kan i detta sammanhang ses som en återkoppling till berörda grupper och en slags klientvalidering av utvärderingsresultatet.

### **Begränsningar i urval och tillvägagångssätt**

Urvalet av klienter har gjorts via personliga ombud och via utvärderarens uppsökande kontakter med föreningar, aktivitetshus och sociala träffpunkter. Hur har detta kommit att påverka resultatet?

Av betydelse för urvalet har givetvis de personliga ombudens egen inställning till utvärderingen varit. Ett ombud sade i anslutning till utvärderarens förfrågan om klientkontakter:

*Ska jag vara ärlig så är jag kritisk till att be klienter ställa upp på intervjuer. Vi har en gång lovat klienterna att vi inte för några journaler, att vi inte för några uppgifter vidare. Och så bryter vi detta genom att komma med det här. Det handlar om att vara sjyst från start.*

Detta ombud upplevde sig ha svårt att förmedla utvärderarens önskan om klientkontakt med hänvisning till tidigare överenskommelser med sina klienter. Personliga ombud som på olika grunder varit mer eller mindre kritiska till utvärderingen har sannolikt förmedlat detta till sina klienter, antingen genom att inte alls tillfråga dem eller genom att man frågat på ett sätt som givit upphov till ett nekande svar. På motsvarande sätt har ett positivt inställt personligt ombud sannolikt påverkat klienten i annan riktning. Detta bekräftas också av ett visst mönster där enskilda ombud inrapporterat få respektive många klienter som ställt sig positiva till intervjuer.

Man kan också tänka sig att enskilda personliga ombud känt sig obekväma inför utvärderingen, att man medvetet eller omedvetet förmedlat klienter man haft goda relationer till, medan problematiska klientkontakter undvikits. Hela urvalsförfarandet har därför varit en relativt arbetskrävande process där utvärderaren i ett första steg sökt vinna ett antal personliga ombuds förtroende och därefter enskilda klienters.

Till följd av ovanstående förhållanden finns således en risk att positivt inställda klienter är överrepresenterade. Därför har det varit viktigt att få med klienter som rekryterats via andra kanaler än de personliga ombuden, via föreningar och öppna verksamheter. De andra kanalerna är dock inte heller problemfria. Frågan är om personer som är medlemmar i föreningar och som deltar i öppna verksamheter är mer utåtriktade och har jämförelsevis större resurser eller lindrigare psykiska problem. Även här finns en risk för snedvridning av urvalet, att det är mer talföra klienter som kommit att ingå i urvalet, medan tysta, tillbakadragna och isolerade personer inte kommit med. Därtill varierar förekomsten av intresseorganisationer och aktivitetshus på olika håll i landet, varför denna rekryteringsväg inte alltid varit möjlig.

De personliga ombuden har också uttryckligen undvikit att tillfråga ett antal klienter. Motiveringen till detta har varit att enskilda klientkontakter

varit alltför korta, och att det inte har hunnit hända så mycket i dem. Andra klienter har mått för dåligt, enligt ombuden. Man har gjort bedömningen att enskilda personer inte orkat, att klienten haft en alltför turbulent situation, exempelvis att en klient just blivit inlagd på psykiatrisk klinik eller att en klient just varit föremål för en rättslig process eller psykiatrisk utredning. Andra klientrelationer har ombudet upplevt som sårbara, att ombudet själv haft svårt i kontakten, varför man undvikit att ta upp intervjufrågan.

De klienter som svarat nej på frågan har lämnat olika förklaringar. Några har sagt att de inte orkat, att de inte velat eller att de mått för dåligt. Det har också hänt att enskilda klienter ändrat sig och återtagit ett tidigare ja därför att de kommit att må sämre.

Ett problem med hela urvalsförfarandet har således varit att utvärderaren inte haft kontroll över urvalet. För att öka spridningen har de personliga ombuden efterhand fått återkopplingar avseende de klientkategorier som tillkommit i utvärderingsstudien. Därefter har utvärderaren kunnat komplettera urvalet med underförsörjda kategorier.

När det gäller deltagandeobservationerna, kan observatörens närvaro ha påverkat mötesdeltagarna och mötets förlopp. Närvaron av en utvärderare, en främmande person, kan ha skapat situationer där mötesdeltagarna känt sig besvärade och hämmade på olika sätt, eller att tjänstemannen ansträngt sig för att framstå i en så positiv dager som möjligt. Erfarenheterna från mötesobservationerna visar att det finns ett visst fog för detta antagande. Några klienter bekräftade i de efterföljande intervjuerna att det inledningsvis kändes konstigt med utvärderarens närvaro, men att det snart glömdes bort. Andra sade sig dock inte ha störts över huvud taget. De observerade mötena skiljde sig enligt klienterna inte från tidigare liknande möten.

## Bilaga 2

### Klientenkät till de personliga ombuden

#### 1. Aktuella klienter

- a) Vid tidpunkten 20040101, antal: Finns kö? Antal:  
b) Vid tidpunkten 20040630, antal: Finns kö? Antal:

#### 2. Påbörjade klientkontakter under perioden 20040101-20040630

- a) Påbörjade klientkontakter under tidsperioden, antal:

b) Vägen till PO-verksamheten.  
Via myndighet/institution, antal:  
Via brukarorganisation (RSMH, IFS etc), antal:  
Klienten tog själv kontakt, antal:  
Via anhörig/närstående, antal:  
Via god man/förvaltare, antal:  
Via PO:s uppsökande verksamhet, antal:  
På annat sätt, antal:  
(kommentera gärna)

#### 3. Avslutade klientkontakter under perioden 20040101-20040630

- a) Avslutade klientkontakter under tidsperioden, antal:

b) PO-kontaktens längd/antal månader. (Ange en uppgift för varje klient)

c) Avslutningens karaktär  
I samförstånd, uppdrag utfört enl handlingsplan, antal:  
På klientens uttryckliga begäran, antal:  
På ombudets initiativ/uppmaning, antal:  
Avslutet har runnit ut i sanden/klienten har inte hört av sig, antal:  
På annat sätt, antal:

(kommentera gärna)

### **Har du eller har du haft personligt ombud? – Jag behöver i så fall din hjälp!**

Jag heter Mats Ekermo och är forskare vid Mälardalens Högskola. För närvarande utvärderar jag verksamheten *personligt ombud (PO)*. Utvärderingen genomförs för att utveckla och förbättra PO-verksamheten. Jag vill höra vad människor säger som själva har anlitat personligt ombud. Om du har gjort det skulle jag vilja träffa dig. Dina synpunkter och erfarenheter är viktiga! Jag vill höra hur det har fungerat för dig, vad personligt ombud betytt för dig i din livssituation.

*Din medverkan är förstås frivillig!* Men för att göra en bra utvärdering behöver jag träffa människor för att höra dem berätta. Känner du någon i din bekantskapskrets som har eller har haft personligt ombud? Sprid gärna denna information vidare.

Allt du säger i intervjun är sekretesskyddat och behandlas anonymt.

Låt mig få veta om du kan tänka dig ställa upp på en intervju. Meddela mig i så fall var du kan nås, så hör jag av mig för att komma överens om tid och plats som passar.

Utvärderingen finansieras av Socialstyrelsen och länsstyrelserna i Södermanland, Östergötland, Gotland och Halland. Eftersom PO-verksamheten är en ny verksamhet genomförs en nationell uppföljning där mitt arbete ingår.

Höra gärna av dig om det är något du undrar över!

Mats Ekermo, Mälardalens högskola,  
ISB, Box 325, 63105 Eskilstuna, tel 016/153446, Epost  
mats.ekermo@mdh.se

# Bilaga 4

## Intervjuguide med klienter

(Ej slaviskt tillämpad frågeguide, samtal eftersträvas)

### 1. Bakgrund

Berätta lite om dig själv och din bakgrund, vem du är?

### 2. Nuvarande livssituation – Berätta hur ditt liv ser ut idag

- a) Boende? (egen lgh, serviceboende, gruppboende)
- b) Arbete/sysselsättning/försörjning?
- c) När bröt din sjukdom ut/när började dina problem?
- d) Vad innebär dina problem i vardagslivet? Vad har du svårt att klara av?
- e) Varifrån får du hjälp och stöd idag, från vem/vilka?
- f) Hur fungerar stödet?
- g) Har du behov av hjälp och stöd som inte tillgodoses idag?
- h) Finns närstående/vänner som ställer upp?

### 3) Din situation om två år

Om du tittar två år fram i tiden, hur vill du att din situation ser ut då?

### 4. Personligt ombud

a) Vad tänker du på när jag säger ”Personligt ombud”?

b) Den inledande kontakten?

När (= hur länge har du haft PO-kontakt?)

Vem tog kontakt, hur gick det till?

Anledning?

Vad var dina förväntningar?

Hur visste du att PO fanns?

Fick du välja PO?

c) Hur ser uppdraget ut? (=individuell plan/strategi)

Vad är uppdraget? Vad har ni kommit överens om att det personliga ombudet ska göra?

Vad har ni satt upp för mål?

Har ni satt upp en tidplan? Hur ser den ut?

Finns överenskommelserna nerskrivna i en plan för arbetet?

Hur följer ni upp uppdraget/det ni kommit överens om?

Har det efterhand dykt upp nya problem/behov/uppdrag som inte fanns med från början?

d) Vad har PO gjort?

Vad har hänt, vad har PO konkret gjort? Berätta, ge exempel.

Om inte PO hade gjort/hjälpt dig med detta, hade det då blivit ogjort eller?

Har några anhöriga/närstående/vänner involverats? Varför, varför inte?  
Nämn något som hänt/gjorts som du är särskilt nöjd med?  
Nämn något som du är inte är nöjd med?

e) Vad har PO-kontakten resulterat i?  
Har du fått den hjälp du efterfrågat?  
Konkreta förändringar eller problem som lösts? Ekonomiskt, boende, sys-  
selsättning, annat....  
Nya relationer till myndigheter, har nya stödfunktioner/-personer tillkom-  
mit?  
Har stödfunktioner/-personer upphört?  
Nya former av samverkan, gemensamma planer ...  
Har din syn på dig själv/din situation/dina möjligheter förändrats?

f) Inflytande och medverkan/medbestämmande  
Vem bestämmer var/när/hur ni träffas?  
Vem bestämmer vad som ska göras?  
Hur gick det till senaste gången ni träffades/hade kontakt? Vem tog då initi-  
ativet?  
När kommer ni att träffas nästa gång?  
Har du föreslagit saker som PO inte tagit sig an/inte tagit sig an?  
Har PO föreslagit saker som du tyckt varit bra/inte bra?  
Är det något PO inte åtar sig/ställer upp på? tider/kvällar/helger, hemtele-  
fon, typ av uppdrag?  
Hur fördelar ni ansvar och uppgifter för det som ska göras?  
Vilka strategier har ni lagt upp?

g) Relationen till det personliga ombudet  
Om du jämför PO med andra stöd-/kontaktpersoner du har, skiljer sig PO  
från dem?  
Har relationen mellan dig och PO förändrats över tiden, om du jämför med  
den första tiden?  
Hur skulle du vilja ha PO-kontakten framöver?

h) Oenighet/konflikter?  
Har ni haft olika åsikter och uppfattningar om vad som behöver göras och  
hur? Berätta!  
Har ni haft konflikter där ni varit djupt oeniga?  
Har du haft förväntningar och förhoppningar som inte infriats  
Har du någon gång tänkt tanken att du skulle vilja byta personligt ombud?  
Har du försökt, skulle du vilja byta?  
Om man skulle vilja byta ombud, hur gör man?

i) Utgång/avslut (olika formuleringar beroende på pågående/avslutad kon-  
takt)  
När avslutas uppdraget/kontakten med PO?

Varför, av vilken anledning? Var/är ni överens om detta?  
Önskan om fortsatt kontakt/skulle du vilja att kontakten fortsatt?

j) Myndighetsfrågan

PO arbetar fristående och är ingen myndighet. Hur ser du på det?

k) PO:s betydelse

Sammanfatta vad PO har betytt för dig?

Hur ser du på din situation idag jämfört med första kontakten med PO.

l) Vad kännetecknar ett bra PO?

Sammanfatta vad som kännetecknar en bra PO enligt din mening

Vad avgör om PO-kontakten resulterar i något bra?

Vad kan å andra sidan försvåra och motverkar att det blir ngt bra?

m) Övrigt

Är det något annat du vill säga/tillägga?

n) Sista frågor

Kan jag få återkomma till dig om frågor jag glömt, något jag kommer på?

Kan jag få återkomma till dig om ett halvår för en uppföljande intervju? Om två år?

Har du någon närstående/anhörig som varit/är viktig för dig? Får jag kontakta denne?

Tack för intervjun



### Får jag vara med på ert möte?

Jag heter Mats Ekermo och är forskare vid Mälardalens Högskola. För närvarande utvärderar jag verksamheten *personligt ombud* (PO). Utvärderingen genomförs för att utveckla och förbättra PO-verksamheten. Det innebär bland annat att jag intervjuar ett antal klienter om deras erfarenheter av PO-verksamheten. Därtill vill jag studera hur man arbetar praktiskt i PO-verksamheten, bland annat hur samverkan bedrivs.

Så får jag vara med på ert möte? Jag vill endast sitta med och lyssna. Jag vill inte störa och tänker inte lägga mig i de samtal som förs.

Allt jag tar del av är sekretesskyddat och individuppgifter behandlas anonymt i utvärderingen.

*Min närvaro förutsätter förstås allas samtycke.* För att göra en bra utvärdering är jag dock beroende av att få olika inblickar i PO-verksamheten. Eftersom samverkan mellan klienten, det personliga ombudet och andra personer/myndigheter är ett centralt inslag vill jag studera detta närmare, hur det kan se ut vid olika tillfällen.

Utvärderingen finansieras av Socialstyrelsen och länsstyrelserna i Södermanland, Östergötland, Gotland och Halland. Eftersom PO-verksamheten är av relativt ungt datum genomförs en nationell uppföljning där mitt arbete ingår.

Denna förfrågan har nått dig via ett personligt ombud. Meddela din inställning till det personliga ombudet, om det är OK att jag deltar.

Hör gärna av dig om det är något du undrar över!

Med vänlig hälsning

Mats Ekermo,  
Mälardalens högskola,  
ISB, Box 325, 63105 Eskilstuna  
Tel 016/153446,  
Epost mats.ekermo@mdh.se

## Bilaga 6

### Intervjuguide, uppföljande klientintervju efter mötesobservation

#### *1. Allmänt.*

Hur upplevde du mötet?

#### *2. Bakgrund och strategi*

Varför kom mötet till stånd, vad var syftet?

Hade du/ni, inkl PO, förberett er på något sätt?

Vad hade ni för strategi? Rollfördelning brukare-PO, gemensam strategi gentemot övriga, särskilda frågor som skulle bevakas/drivas...?

Borde någon mer ha inbjudits till mötet?

#### *3. Resultat och inflytande*

Hur vill du beskriva mötets resultat, vad mynnade det ut i?

Är du nöjd med utfallet?

Fick du/ni sagt det ni ville, kom dina synpunkter fram?

Var det frågor/förhållanden som inte kom upp, som inte diskuterades tillräckligt?

Beaktades dina synpunkter?

Om inte, kunde du eller PO/brukaren agerat annorlunda?

#### *4. Första gången?*

Har du erfarenheter av liknande möten?

Skiljde sig detta möte från tidigare?

### Intervjuguide närståendeintervju

1. Hur ser du på x:s livssituation?
2. Vad har x livssituation inneburit för dig?
3. Har samhället/myndigheter givit någon hjälp och stöd
  - till x? Vadå?
  - till dig? Vadå?
4. Vad har personligt ombud betytt
  - för x?
  - för dig?
- 5 Hur ser du på x:s situation idag jämfört med tiden då PO kom in i bilden?

## Bilaga 8

### Diskussionsgrupp om personligt ombud

Jag heter Mats Ekermo och är forskare vid Mälardalens Högskola. För närvarande utvärderar jag verksamheten *personligt ombud* (PO). Jag har under våren 2004 intervjuat ett stort antal personer som har eller har haft personligt ombud. Jag har i en del fall även intervjuat anhöriga och vänner. Jag har också följt ombuden i deras arbete, till exempel när det personliga ombudet tillsammans med klienten träffat socialsekreterare på socialtjänsten, läkare och sjuksköterska på öppenpsykiatriska mottagningen eller psykolog och lärare på KomVux.

Nu vill jag presentera mina resultat och få en diskussion kring dessa. Därför vill jag träffa människor som är intresserade av dessa frågor, i synnerhet om du själv har eller har haft personligt ombud någon gång.

Deltagandet i diskussionsgruppen är förstås *frivilligt*. Jag vill betona att allt arbete jag gjort är *sekretesskyddat*. Individuppgifter behandlas *anonymt*, inga enskilda personer kan identifieras. Detta gäller även för diskussionsgruppen.

Eftersom PO-verksamheten är en ny verksamhet genomförs en nationell uppföljning där mitt arbete ingår. Utvärderingen genomförs för att utveckla och förbättra PO-verksamheten. Utvärderingen finansieras av Socialstyrelsen och länsstyrelserna i Södermanland, Östergötland, Gotland och Halland. Det är också i dessa län som mina studier genomförts.

Hör gärna av dig om det är något du undrar över!

Med vänlig hälsning

Mats Ekermo,  
Mälardalens högskola,  
ISB, Box 325, 63105 Eskilstuna  
Tel.016/153446,Epost  
mats.ekermo@mdh.se